



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Trabajo académico**

**Estrés laboral y desempeño laboral en personal administrativo en un  
Hospital de Cerro de Pasco, 2023**

**Para optar el título de especialista de  
Enfermería en Salud Ocupacional**

**Presentado por:**

**Autor:** Raraz Mauricio, Quiniano

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0026786-217X>

**Asesora:** Mg. Pretel Aguilar, Rosa María

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-9286-4225>

**Línea de Investigación General**

**Salud, Enfermedad y Ambiente**

**Lima – Perú**

**2023**

|  |   |                                    |
|--|---|------------------------------------|
| <br>Universidad<br>Norbert Wiener | <b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD<br/>DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b> |                                    |
|  | <b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>   | <b>VERSIÓN: 01</b><br>REVISIÓN: 01 |

Yo, Raraz Mauricio, Quiniano, Egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad de Enfermería en Salud Ocupacional de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Estrés laboral y desempeño laboral en personal administrativo en un Hospital de Cerro de Pasco, 2023", Asesorado por la Docente Mg. Pretell Aguilar, Rosa Maria, DNI N° 18150131, ORCID <https://orcid.org/0000-0001-9286-4225>, tiene un índice de similitud de 18 (Dieciocho) %, con código oid:14912:335091991, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor(a)  
 Raraz Mauricio, Quiniano  
 DNI N° 04075212



.....  
 Firma de la Asesora  
 Mg. Pretell Aguilar, Rosa Maria  
 DNI N° 18150131

Lima, 19 de Noviembre de 2023

## **DEDICATORIA**

Para mis padres, con su apoyo y estima incondicional permitieron alcanzar mis deseos de crecimiento profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Por la perseverancia otorgada, a Dios.

Por la guía en la investigación, a mi asesora.

**Asesora: Mg. Pretel Aguilar, Rosa María**  
**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-000192864252>**

## **JURADO**

**Presidente** : Dr. Molina Torres, Jose Gregorio

**Secretario** : Mg. Fuentes Siles Maria Angelica

**Vocal** : Mg. Rojas Trujillo, Juan Esteban

## Índice

|  |    |
|--|----|
| 1. EL PROBLEMA .....                         | 1  |
| 1.1. Planteamiento del problema .....        | 1  |
| 1.2. Formulación del problema.....           | 3  |
| 1.1.1 Problema general .....                 | 3  |
| 1.1.2 Problemas específicos .....            | 3  |
| 1.3. Objetivos de la investigación.....      | 4  |
| 1.3.1 Objetivo general.....                  | 4  |
| 1.3.2 Objetivos específicos.....             | 4  |
| 1.4. Justificación de la investigación ..... | 4  |
| 1.4.1 Justificación Teórica.....             | 4  |
| 1.4.2 Justificación Metodológica .....       | 5  |
| 1.4.3 Justificación Práctica .....           | 5  |
| 1.5. Delimitación de la investigación.....   | 6  |
| 1.5.1 Temporal.....                          | 6  |
| 1.5.2 Espacial .....                         | 6  |
| 1.5.3 Población o unidad de análisis .....   | 6  |
| 2. MARCO TEÓRICO .....                       | 7  |
| 2.1. Antecedentes .....                      | 7  |
| 2.2. Bases teóricas .....                    | 9  |
| 2.3. Formulación de hipótesis .....          | 16 |
| 2.3.1 Hipótesis general.....                 | 16 |
| 2.3.2. hipótesis específica.....             | 16 |
| 3. METODOLOGÍA.....                          | 17 |
| 3.1 Metodología de la investigación.....     | 17 |
| 3.2 Enfoque de la investigación .....        | 17 |

|  |    |
|--|----|
| 3.3 Tipo de investigación.....                           | 17 |
| 3.4 Diseño de la investigación .....                     | 17 |
| 3.5 Población, muestra y muestreo.....                   | 18 |
| 3.6 Variables y operacionalización.....                  | 18 |
| 3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 27 |
| 3.7.1 Técnica.....                                       | 27 |
| 3.7.2 Descripción de instrumentos.....                   | 27 |
| 3.7.3 Validación.....                                    | 28 |
| 3.7.4 Confiabilidad .....                                | 29 |
| 3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos.....       | 29 |
| 3.9 Aspectos éticos.....                                 | 30 |
| 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....                         | 32 |
| 4.1 Cronograma de actividades.....                       | 32 |
| 4.2 Presupuesto .....                                    | 33 |
| 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....                      | 34 |
| ANEXOS.....  | 44 |

## **RESUMEN**

El objetivo del estudio es “Determinar la relación que existe entre estrés laboral y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco”, contará como universo poblacional a 60 trabajadores que realizan labor administrativa. Seguirá el diseño metodológico del estudio aplicado, observacional, en un nivel correlacional, en una temporalidad transversal y con perspectiva prospectiva. Empleará dos cuestionarios: el primero tomado de la investigadora Nataly Dávila (2019) con una confiabilidad de 0.885 permitirá medir “Estrés laboral”, el segundo tomado de la investigadora Cindy Flores (2017) con una confiabilidad de 0.839 permitirá medir “Desempeño laboral”. Como técnica para el recojo de datos será las encuestas. El procesamiento para el análisis de datos se efectuará mediante Software estadístico SPSS versión 27. Análisis estadístico: Se obtendrá análisis descriptivo y analítico mediante pruebas no paramétricas.

## **PALABRAS CLAVES**

Estrés laboral, Desempeño laboral, Personal administrativo.

## **ABSTRACT**

The objective of the study is “To determine the relationship that exists between work stress and work performance in administrative staff in a hospital in Cerro de Pasco”, the population universe will include 60 workers who perform administrative work. The methodological design of the applied, observational study will follow, at a correlational level, in a transversal temporality and with a prospective perspective. It will use two questionnaires: the first taken from the researcher Nataly Dávila (2019) with a reliability of 0.885 will allow the measurement of “Job Stress”, the second taken from the researcher Cindy Flores (2017) with a reliability of 0.839 will allow the measurement of “Job Performance”. The technique for collecting data will be surveys. The processing for data analysis will be carried out using SPSS statistical software version 27. Statistical analysis: Descriptive and analytical analysis will be obtained through non-parametric tests.

## **KEYWORDS**

Job stress, Job performance, Administrative staff.

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

En el mundo, el estrés en trabajadores experimentó un máximo histórico de 43% en el 2020, América Latina y el Caribe 49% (estrés durante gran parte del día anterior), solo el 9% de los empleados se encuentran en categoría comprometida, mientras que la mayoría 57% de los empleados del mundo no están comprometidos con su trabajo (1).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan, si no se previene y controla adecuadamente supone un deterioro de la vida social y laboral con síntomas físicos y psíquicos (2).

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) el costo total de los accidentes y las enfermedades relacionados con el trabajo, incluso los asociados con el estrés, es muy alto. Por ejemplo, en la Unión Europea se estima entre 2,6 y 3,8 por ciento del producto bruto interno (PBI), el estrés es la causa de entre 50 y 60 por ciento de todas las jornadas laborales perdidas (3).

El estrés laboral en organizaciones de América Latina está relacionado principalmente con factores organizacionales como la infraestructura de la empresa, con las condiciones de laborales, sobre carga de trabajo y jornadas largas, además de factores ambientales y personales, todas acentuadas con el fenómeno pandemia de Covid 19; para el control se requiere fortalecer la implementación de programas de prevención de salud laboral en las organizaciones para estimular el desempeño laboral (4).

En América Latina, el sector más vulnerable de sufrir de estrés laboral es el personal que corresponde al sector salud, por las condiciones que ponen en riesgo su

salud física y mental, las condiciones laborales, el medio donde trabajan y su interrelación constante con pacientes que sufren de diversas enfermedades de índole biológico y psicológico (5).

El personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Colombia 2018, presentaron nivel alto de estrés laboral, con síntomas fisiológicos, intelectuales y laborales asociados a características de rol, las condiciones laborales y los riesgos biológicos (6).

En Perú, la problemática de estrés laboral no difiere de la problemática mundial, repercute en la salud emocional, desempeño laboral y relaciones interpersonales por las afectaciones físicas y emocionales, el aumento de nivel de estrés reduce en el desempeño laboral de los trabajadores (7).

En el 2022 el 75% del personal de salud presentaron nivel de estrés medio y 24% de nivel de estrés laboral alto, 55% de desempeño laboral medio y 76.1% de influencia del estrés laboral en el desempeño laboral, en un hospital de Tumbes (8).

En Huancayo en el 2017, Trabajadores Administrativos del Hospital Docente Materno Infantil El Carmen, el 50.0% del personal presentó un nivel de estrés Medio, el 42.3% nivel de Estrés Alto, significativamente inversa, el 37.2% desempeño laboral Bajo, 33.3% desempeño laboral Medio (9).

En Cerro de Pasco en el 2017, el 67.5% de trabajadores presentan fatiga en el trabajo, 70% demasiada carga laboral, 77.5% la empresa no cuenta con las condiciones de infraestructura, 67.5% no recibe buen trato de parte de sus superiores, concluye, el estrés laboral incide y afecta en el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa de servicios en el sector minero (10).

El estrés es parte de la época que vivimos, de modo que se deben controlar y convivir, enfrentar retos y exigencias, pero al lograr las metas se tiene mayor sentido de logro, satisfacción personal y laboral (11).

Investigaciones similares evidenciaron la problemática del estrés laboral en el personal del sector salud en distintos países y regiones del Perú, Cerro de Pasco lugar donde laboro, no es ajeno a ello, se evidenció por ejemplo prolongadas atenciones administrativas, por lo cual es necesario presentar evidencias de la situación de la población en estudio, se buscará hallar cual será la relación entre la variable estrés laboral y desempeño laboral en personal administrativo del hospital II Pasco, con los hallazgos se podrá sugerir intervenciones preventivas para prevenir y controlar el estrés laboral, crear entornos laborales libres de estrés, que sumaría en el logro de sus funciones administrativas y satisfacción de los mismos.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.1.1 Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco en el periodo 2023?

### **1.1.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral en su dimensión fase de alarma y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco?
- ¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral en su dimensión fase de resistencia y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco?
- ¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral en su dimensión fase de agotamiento y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco?

- ¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral en su dimensión nivel de estrés y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre estrés laboral y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar la relación que existe entre estrés laboral en su dimensión fase de alarma y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco.
- Identificar la relación que existe entre estrés laboral en su dimensión fase de resistencia y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco.
- Identificar la relación que existe entre estrés laboral en su dimensión fase de agotamiento y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco.
- Identificar la relación que existe entre estrés laboral en su dimensión nivel de estrés y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1 Teórica**

Desde el enfoque de la adaptación planteado por Selye en 1956, el trabajo se justifica por la importancia de encontrar el estrés laboral en el personal administrativo, para relacionarlo con el desempeño laboral tomando como sustento la teoría de modelos de determinante de Campbell planteado en el 2000. De tal modo que el estudio sirva

para la creación y orientación de acciones estratégicas encaminadas hacia el control y previsión del estrés en entornos laborales, del mismo modo poner en práctica la teoría del autocuidado de Henderson en este grupo poblacional logrando la recuperación del bienestar general, la misma que contribuirá en la optimización del desempeño laboral.

#### **1.4.2 Metodológica**

La investigación proporcionará soporte teórico que puedan ser empleadas a futuro en estudios de las mismas variables en contextos sanitarios y personal del rubro administrativo, asimismo será un recurso investigativo en aquellos trabajos que sigan el mismo diseño metodológico. Puesto que el enfoque cuantitativo, permite la comprobación de la hipótesis por medio de un proceso ordenado y apoyo de pruebas estadísticas, sin la manipulación de ninguna variable, por tanto, realiza la descripción de las mismas al momento del estudio.

#### **1.4.3 Práctica**

La presente investigación facilitará información detallada de la percepción del estrés experimentada en contextos laborales del personal administrativo, que a su vez estén vinculados al desempeño laboral, con la cual se puede sugerir a los gestores la canalización de programas preventivos promocionales que propicie mayor control de estrés y/o sintomatologías (que pueden expresarse en irritabilidad, alteraciones emocionales, fatiga, etc.), asimismo, potenciar el recurso humano, permitiendo un incremento en la productividad, decisiones con mayor acierto, mejora en el trato al usuario, propiciando un clima laboral y relaciones interpersonales saludables por medio de sesiones motivacionales y talleres de convivencia saludable en instituciones de salud.

## **1.5. Delimitación de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

La proyección del estudio esta estimada a culminarse en abril del año 2024.

### **1.5.2 Espacial**

El recojo de datos y observación de la población a evaluar será dentro de las instalaciones del un hospital de Cerro de Pasco, perteneciente al seguro social.

### **1.5.3 Población o unidad de análisis**

La población consignada para llevar a cabo el estudio estará conformada por colaboradores que ejercen cualquier tipo de labor administrativa en el lugar de estudio.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacionales**

Onofre (12), en el año 2019 realizado en Quito (Ecuador), tuvo como objetivo “Determinar la Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas” Estudio de investigación no experimental, de corte transversal y correlacional descriptivo, transversal y prospectivo, enfoque Cuantitativo. Población 40 trabajadores. Utilizó el cuestionario de Estrés laboral desarrollado por la OIT y OMS y cuestionario de desempeño laboral validado en sector público. Resultados: 47% de los encuestados percibe un estrés laboral bajo, la cual no afecta el desarrollo de sus actividades laborales, ubicando al desempeño laboral en rangos satisfactorios y percibidos como bueno en el 37.5% y 35% correspondientemente, concluye que no existe relación estadísticamente significativa ni directa entre las variables evaluadas.

Lema et al. (13), en el 2023 en Latacunga (Ecuador) tuvo como objetivo “Determinar la relación entre los niveles de estrés y el desempeño laboral del personal del Hospital San Francisco de Latacunga”. Estudio de nivel observacional, cuantitativo, trasversal, diseño cuantitativo. Contó con una población de 26 trabajadores, a quienes aplicó cuestionarios estructurados, encontrando como resultado: la mayor predisposición de padecer estrés laboral fué el personal con trata directa de usuarios, como fue el caso de personal de laboratorio, recepción, admisión, sin embargo, ello no decae en su desenvolvimiento para cumplir sus actividades. Con lo que llega a concluir que, el estrés laboral está presente en el entorno en un nivel moderado mas no afecta el desempeño del puesto percibiendo el desempeño laboral como muy bueno.

Jara et al. (14), en el año 2021 en Cuenca (Ecuador) tuvo como objetivo, “Identificar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los empleados del Cuerpo de Bomberos del Cantón Biblián”. Con un diseño cuantitativo, correlacional, observacional, contando con una población de 20 individuos los mismos que respondieron a encuestas validadas, obteniendo como resultados: ausencia de estrés en el 52% de los encuestados, 27% toleran el estrés como parte de sus actividades, 21% sienten estrés a nivel crónico, en tanto el 78% consideran que el desempeño laboral está en un rango estándar, con lo que concluye, relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral, a niveles bajos de estrés presentan mayor desempeño.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Quispe et al. (15), en el año 2022 en Trujillo (Perú), tuvo como objetivo “Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas de servicios médicos de Trujillo – 2022”. Con un diseño cuantitativo, observacional, de nivel correlacional, efectuada en 384 colaboradores de áreas médicas en Trujillo, los mismos que respondieron a una encuesta tipo Likert, cuyo principal resultado fue: correlación de baja intensidad (0.206) y  $p=0.01$ , con lo cual concluyó la existencia de relación significativamente bajo entre el estrés laboral y desempeño de los colaboradores evaluados.

Da Cruz et al. (16), en el año 2020 en Lima (Perú), tuvo como Objetivo “Determinar la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de servicios”, estudio cuantitativo, no experimental de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional, con una población constituida por 420 trabajadores de una empresa privada de Lima. Contó con una muestra de 151 individuos, donde aplicó una encuesta estructurada. El resultado mostró un nivel medio del estrés laboral mientras que el desempeño laboral se ubicó en niveles elevados,

concluyendo por medio de Rho de Spearman la existencia de relación entre la variable estrés laboral y desempeño laboral.

Pumapillo (17), en el año 2021 en Arequipa (Perú), tuvo como Objetivo “Determinar la relación entre Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería en el área de emergencia del Hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo, Arequipa - Perú 2021”. Empleó un diseño básico, observacional, no experimental, cuantitativo, tuvo como población a 70 enfermeros quienes respondieron a encuestas para la medición de ambas variables, los resultados demuestran un  $p=0.00$ , al ser menor a 0.05, concluye que existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y desempeño laboral.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Variable independiente: Estrés laboral**

Estrés laboral es el desequilibrio percibido entre las demandas y la capacidad del trabajador de dar respuesta a esas demandas en condiciones en las que el fracaso en la solución de la situación tiene importantes consecuencias negativas percibidas (18).

Estrés laboral es una la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas, por lo tanto, el estrés aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia Organización (19).

El estrés laboral adquiere influencia en diferentes enfermedades, disminuye el rendimiento laboral y académico, perjudica las relaciones personales y familiares, generando consecuencias que afectan al cuerpo, mente y emociones (20).

### **Teoría:**

#### **Teoría de síndrome general de adaptación**

Formulado por Selye 1956, la persona afectada por el estrés atraviesa por tres fases: alarma, resistencia y agotamiento (21).

El estrés laboral se presenta cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control (22).

El estrés es un fenómeno que está presente en cualquier actividad realizada, surge por el agobio o angustia al desarrollar actividades o tomar decisiones, y se le ha considerado uno de los grandes problemas de salud mundial de nuestros días (23).

#### **Dimensiones de la variable estrés laboral:**

**Alarma**, primera fase, la persona identifica y percibe amenaza física o psicológica, la característica es la liberación hormonal, como mecanismo fisiológico para lograr la adaptación del organismo para afrontar las situaciones estresantes. Cuando un sujeto percibe poca tolerancia a estresores y no se dan cambios significativos a nivel orgánico.

Entre estos cambios se puede citar: el incremento de la presión arterial (gasto cardíaco y resistencia periférica total); concentración sanguínea de glucosa (glicemia); tasa metabólica celular; glucogenolisis; fuerza muscular; actividad mental; velocidad de coagulación sanguínea; flujo de sangre hacia los músculos activos, disminución del flujo hacia los órganos que no son imprescindibles para la actividad motora (24).

Entre sus indicadores se encuentran: dolores de cabeza, alteraciones del sueño, irritabilidad, malhumor, etc.

**Resistencia**, etapa donde la persona tolera contextos tensionales que amenazan su bienestar, estos generan cambios que persisten con la exposición frecuente al estrés, como consecuencia activan respuestas hormonales para la compensación del organismo

así este ya no se encuentre en situación estresante. Sitúa a la persona permanecer en un estado de alerta la cual agota sus reservas de resistencia al estrés, lo cual puede desencadenar cansancio y agotamiento de la persona.

Entre estos cambios que puedan presentarse están: la secreción de cortisol por las glándulas suprarrenales, cuya principal función es mantener activa la generación de reservas energéticas por medio de la gluconeogénesis.

El organismo se encuentra preparado para afrontar el estresor de forma inmediata, el organismo tendrá mayor capacidad para enfrentar un estresor, pero perderá la capacidad de mantenerse en control (25).

Entre sus indicadores se encuentran: estados ansiosos, tensión, fatiga.

**Agotamiento**, es la última etapa del estrés, su manifestación se da como respuesta a periodos prolongados de estrés y las reservas de regulación del mismo se encuentran debilitadas y agotadas. En esta etapa se puede experimentar cambios fisiológicos, pudiendo estos alcanzar daños somáticos y sea difícil revertirlo, incluso podría culminar con la muerte.

El organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro, con pérdida importante de las capacidades fisiológicas, conocido como fase de agotamiento, el individuo suele sucumbir ante las demandas, pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio (26).

Entre sus indicadores se encuentran: la vulnerabilidad a contraer enfermedades y el agotamiento físico-emocional.

**Nivel de estrés**, el estrés es individual, depende de cómo los trabajadores se ajustan y afrontan situaciones laborales, el estrés es un proceso continuo y podrá variar

en el tiempo, los profesionales de salud ocupacional deben analizar cuidadosamente las perspectivas de abordaje del estrés laboral (27).

Entre sus indicadores se encuentran: en contexto físico, alteraciones emocionales y el agotamiento psicológico.

### **2.2.2. Variable dependiente: Desempeño laboral**

Desempeño laboral es el comportamiento de la persona en su un puesto de trabajo, éste es situacional varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él; el esfuerzo individual depende de las habilidades, las capacidades personales, de su percepción del papel que desempeñará el valor de las recompensas, la percepción personal que determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer (28).

Desempeño laboral es la forma de comportarse que tiene un colaborador cuando busca los objetivos fijados, por tanto, constituye su estrategia individual, para la efectividad y éxito de una empresa, es el resultado de las actuaciones y que ellas deben estar acorde a las metas establecidas (29).

Corvo en el 2018, plantea que el desempeño laboral es el calificativo atribuido a la persona por la ejecución de su trabajo y esta puede ser favorable o negativa. La calificación se da de forma individual, partiendo de los esfuerzos que efectúa la persona con el fin de alcanzar el logro de los objetivos institucional, por la cual esta valoración es de gran relevancia para la organización. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, forma parte de la gestión de recursos humanos, quien administrará la evaluación (30).

Méndez 2000, señala el término desempeño laboral en el transcurso de los años se ha transformado en una herramienta para medir el buen funcionamiento en cada

puesto de trabajo, los trabajadores necesitan una retroalimentación en función al resultado obtenido ya que al tener conocimiento de su nivel de eficiencia, estos puedan sentirse seguros y tomados en cuenta por la empresa donde trabajan, también actúa como un método de soporte para los trabajadores que no alcanzan los estándares de la organización (31).

## **Teoría:**

### **Modelo de determinantes del desempeño Campbell**

La investigación de Campbell identificó por lo menos ocho componentes básicos del desempeño (32):

- Rendimiento de la tarea específica del puesto: capacidad del individuo para ejecutar tareas sustantivas o técnicas del trabajo.
- A la función no específica de un área, cuando la persona tiene la capacidad de desarrollar tareas fuera de las funciones de su puesto.
- A la función comunicativa sea oral o escrita, la capacidad de la persona de hablar tanto oral y escrito sin que ello influya en el desenvolvimiento de sus funciones.
- Mostrar esfuerzo para la ejecución de tareas, en ocasiones un esfuerzo extra para concluir sus labores, del mismo modo la capacidad para enfrentarse a eventos adversos.
- Conservar la disciplina interna del individuo, se expresa en la proporción que la persona extrapola actitudes negativas, entre ellas está el ausentismo recurrente, incumplimiento de normativas, conductas adictivas con el alcohol o sustancias ilícitas.
- Propiciar el desarrollo de actividades en equipo y de pares, se expresa en el apoyo continuo de la persona hacia sus compañeros, aportando solución a sus problemas, incita al cumplimiento de las metas organizacionales, ubicándose como imagen a seguir para los demás miembros del equipo.

- Liderazgo y supervisión, es la capacidad de influir en el desempeño de trabajadores y subordinados por medio de interacción continua y comunicación horizontal.
- Administración, capacidad de articular a las personas y los recursos existentes para el logro de metas, control de gastos, monitoreo de avances, aportando soluciones a dificultades, explorar el poder de negociación con otros entes vinculados al desempeño del trabajador.

Campbell, presentó una herramienta que facilita la medición del desempeño de las personas de forma integral, donde su objetivo es contar con los componentes principales para medir el desempeño y de esta manera poder ayudar a formular estrategias direccionadas al cumplimiento de los objetivos, ya que se enfoca en el comportamiento de los trabajadores y como este toma el control de los resultados, sus elementos describen la estructura latente del desempeño y pueden ser aplicado para cualquier sector ocupacional (33).

Los valores en la conducta de las personas tienen gran importancia en el talento humano, influyen en sus percepciones, actitudes y motivaciones, los cuales tendrán un efecto positivo en el desempeño laboral. (34).

### **Dimensiones de la variable desempeño laboral:**

**Eficiencia**, es la máxima obtención o beneficio que se puede lograr con el menor costo posible, de tal modo que resulta de la relación entre gastos empleados y los resultados alcanzados. La eficiencia se conseguirá cuando el resultado obtenido con la opción elegida sea similar o, al menos, tanto como su coste de oportunidad (35).

Entre sus indicadores se encuentran: la autonomía, particularidades del trabajo y políticas institucionales.

**Eficacia**, es el resultado de los objetivos y resultados en situaciones ideales, donde no haya impedimentos que influyan en la ejecución de actividades laborales. Este proceso exige resultados vinculados a las metas y alcance de las mismas. Para su logro debe efectivizarse la priorización de tareas y su desarrollo de manera ordenada, para garantizar el mejor resultado posible. Cuando se crean condiciones de máximo acondicionamiento para alcanzar un fin y este se logra, los recursos puestos en función de este fin fueron eficaces (36).

Entre sus indicadores se encuentran: capacidad de trabajar con otros, conocer sus funciones, habilidades para su puesto.

**Efectividad**, es la cuantificación del alcance de metas, a diferencia de la eficacia, esta etapa es la suma de eficacia + efectividad para el logro de efectos deseados. Haciendo referencia a la capacidad o habilidad que posea la persona para alcanzar un efecto determinado partiendo de una acción específica. Debiendo asegurar que los resultados buscados sean valorados como efectiva.

Según Drucker, la efectividad es un punto medio entre eficacia y eficiencia, alcanzar el equilibrio requiere control de acciones para su cumplimiento en el tiempo esperado. Con ajustes al exceso de cualquiera de los dos componentes hasta hallar el contraste de las mismas, nivelando esfuerzos para mayores beneficios de los resultados (37).

Entre sus indicadores se encuentran: retroalimentación laboral y personal, esfuerzo, relevancia de las funciones.

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

**H<sub>i</sub>**= Sí existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco en el periodo 2023.

**H<sub>o</sub>**= No existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco en el periodo 2023.

### **2.3.2. hipótesis específica**

**HE1:** Existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral en su dimensión fase de alarma y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco.

**HE2:** Existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral en su dimensión fase de resistencia y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco.

**HE3:** Existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral en su dimensión fase de agotamiento y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco.

**HE4:** Existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral en su dimensión nivel de estrés y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Metodología de la investigación**

Se empleará el método hipotético deductivo de investigación mediante el cual se parte de unas hipótesis con las que se intenta desmentir o anularse dichas hipótesis, concluyendo desenlaces que se deben cotejar con los hechos (38).

#### **3.2 Enfoque de la investigación**

Enfoque cuantitativo, evaluará la realidad con ayuda de procesos ordenados para su medición, plantea hipótesis que serán contrastadas por medio de pruebas estadísticas. La medida de las variables es numérica y en cantidad, las mismas que pueden ser de beneficio para futuros estudios. En base a los resultados el investigador puede hacer inferencias y generalizaciones (39).

#### **3.3 Tipo de investigación**

El tipo de investigación será aplicada, consiste en trabajos originales realizados para adquirir nuevos conocimientos, pero está dirigida fundamentalmente hacia un objetivo práctico específico (40).

#### **3.4 Diseño de la investigación**

Diseño de investigación Observacional, a nivel no experimental, porque no se manipularán ninguna de las variables (41).

Es descriptivo porque detalla el contexto en el que se produce la situación, el fenómeno o el hecho, este tipo de investigación no busca identificar causas o relaciones entre sucesos (42).

Es correlacional debido a que busca medir el grado de relación que guardan las variables de estudio (43).

Es Prospectivo porque su objetivo es determinar las relaciones entre las variables de hechos que ocurrirán en un futuro, sin explicar las relaciones de causalidad entre sus variables (44).

Es transversal porque el recojo de datos será en un momento específico y determinado tiempo (45).

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

La población la conformarán 60 trabajadores que ejercen labores administrativas en el hospital II Pasco Essalud.

Al contar con una población finita y pequeña no se realizará calculo muestral.

#### **Criterios de inclusión**

- Trabajadores que desempeñan labor netamente administrativa con más de un año de servicio en el área.
- Trabajadores que participen libre y voluntariamente del estudio, previo consentimiento informado.

#### **Criterios de exclusión**

- Trabajadores administrativos que se hayan negado ser partícipes del estudio.
- Trabajadores administrativos que lleven menos de un año de labor en el área, o estén con licencias y/o vacaciones.

### **3.6. Variables y operacionalización**

### Matriz de operacionalización de variables

| VARIABLES                | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSION       | INDICADORES   | Nº ÍTEM | ESCALA DE MEDICIÓN | ESCALA VALORATIVA |
|--------------------------|---|--|-----------------|---|---------|--------------------|-------------------|
| <b>Estrés laboral</b>    | Son respuestas psicosomáticas que la persona experimenta frente a situaciones de tensión intensa o mayor a lo cotidiano, entre sus signos se puede distinguir: dolores de cabeza, fatiga, trastornos de sueño y alimentación, mialgias, etc. (46) | Reacciones de índole psicosomático percibidos por trabajadores administrativos de un hospital en Pasco, durante la ejecución de sus actividades laborales cotidianas sometidos a exigencias que desencadenan estrés, esta será medida por medio de un cuestionario segmentado en cuatro etapas o dimensiones (alarma, resistencia, agotamiento y estrés) (47). | Alarma          | - Irritabilidad<br>- Dificultad para descansar  | 1-6     | Ordinal            | Bajo<br>72-168    |
|                          |   |  | Resistencia     | - Cefaleas<br>- Estados ansiosos<br>- Cansancio   | 7-12    |                    |                   |
|                          |   |  | Agotamiento     | - Tensión<br>- Susceptibilidad a contraer enfermedades<br>- Cansancio físico                                    | 13-17   |                    | Medio<br>169-264  |
|                          |   |  | Nivel de Estrés | - Entorno físico<br>- Cansancio anímico<br>- Alteraciones emocionales   | 18-23   |                    | Alto<br>265-360   |
| <b>Desempeño laboral</b> | Son competencias del trabajador, medidas según su habilidad y aporte al logro de metas institucionales, a su vez deben ser reflejadas en su actuar (48).  | Son actividades que desarrollan los trabajadores administrativos del hospital de Pasco, estas son evaluadas por las jefaturas según las habilidades del trabajador y para lograr metas propuestas. Será mediada por medio de un cuestionario dividido en tres etapas o dimensiones (eficiencia, efectividad y eficacia) (49).                                  | Eficiencia      | - Particularidades del trabajo<br>- Independencia<br>- Políticas laborales<br>- Capacidad de trabajar con otros | 1-26    | Ordinal            | Bajo<br>72-168    |
|                          |   |  | Eficacia        | - Conocer sus funciones<br>- Habilidades para su puesto.<br>- Retroalimentación laboral y personal              | 27-40   |                    | Medio<br>169-264  |
|                          |   |  | Efectividad     | - Esfuerzo<br>- Relevancia de las funciones   | 41-72   |                    | Alto<br>265-360   |

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Para la evaluación de ambos instrumentos se empleará como técnica la encuesta.

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

##### **Instrumento 1:**

Fué diseñado por Nataly Dávila De la Cruz (47) en Perú el año 2019 “Cuestionario de Estrés Laboral”, que permitirá obtener información pertinente a la variable 1 Estrés Laboral.

Está conformada por 23 preguntas/ítems, que se divide en 4 partes/dimensiones, la primera fase es de alarma y contiene 6 preguntas, la segunda fase es la resistencia y contiene 6 preguntas, la tercera fase es el agotamiento y cuenta con 5 preguntas, la última mide el nivel de estrés y esta contiene 6 preguntas.

Para la calificación de las respuestas se empleará la escala de Lickert con la siguiente escala e índice como alternativa de respuesta: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1).

Para la categorización se utilizará la siguiente escala de valoración:

Estrés laboral Bajo (72 a 168 puntos).

Estrés laboral Medio (169 a 264 puntos)

Estrés laboral alto (265 a 360 puntos)

## **Instrumento 2:**

Fué diseñado por Cindy Flores Pinedo (49) en Perú el año 2017 “Cuestionario de Desempeño Laboral”, que permitirá obtener información pertinente a la variable 2 Desempeño Laboral.

Está conformada por 72 preguntas/ítems, que se divide en 3 partes/dimensiones, la primera mide la eficiencia y contiene 26 preguntas, la segunda es la eficacia y contiene 14 preguntas, la última mide efectividad y esta contiene 32 preguntas.

Para la calificación de las respuestas se empleará la escala de Lickert con la siguiente escala e índice como alternativa de respuesta: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1).

Para la categorización se utilizará la siguiente escala de valoración:

Desempeño laboral Bajo (72 a 168 puntos).

Desempeño laboral Regular (169 a 264 puntos).

Desempeño laboral Alto (265 a 360 puntos).

### **3.7.3. Validación**

#### **Instrumento 1:**

El cuestionario fué validado mediante juicio de expertos, los cuales fueron tres, todos con grados de magister, quienes calificaron el instrumento con una valoración de Muy Alto (47).

## **Instrumento 2:**

El cuestionario fué validado mediante juicio de expertos, los cuales fueron tres, de los cuales uno con grado de magister y dos con grado de Doctor, quienes calificaron el instrumento con una valoración de Excelente (49).

### **3.7.4. Confiabilidad**

#### **Confiabilidad del instrumento 1:**

Se utilizó el Alfa de Cronbach obteniendo el valor de 0,885 definiéndose como confiabilidad Muy Alta (47).

#### **Confiabilidad del instrumento 2:**

Se utilizó el Alfa de Cronbach obteniendo el valor de 0,839 definiéndose como altamente confiable (49).

## **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

### **3.8.1. Plan de procesamiento de datos**

El presente proyecto seguirá un proceso de pasos que se detallan a continuación:

Enviar solicitud la dirección de investigación del hospital de Pasco para el recojo de datos en las instalaciones administrativas.

Del mismo modo solicitar al área de recursos humanos del hospital, la lista de trabajadores administrativos, quienes serán los encuestados una vez obtenida los permisos previos.

La aplicación de los instrumentos será programada de manera presencial y dentro del horario de trabajo, asimismo, previa a la aplicación de los mismos se realizará el consentimiento informado a cada personal administrativo.

Se estima la aplicación de los cuestionarios en un lapso de tiempo de 15-20 minutos para cada instrumento.

Una vez recabada toda la información, los cuestionarios serán registrados en una base de datos Excel versión 19, donde se realizarán las codificaciones para después exportarlos al SPSS versión 27.

### **3.8.2. Análisis de datos**

Los datos recolectados serán analizados mediante Software estadístico SPSS versión 27, donde se realizarán las pruebas estadísticas a fin de extraer gráficas y figuras de los hallazgos descriptivos, asimismo, se realizará el contraste de las hipótesis por medio de la estadística inferencial, obteniendo los resultados analíticos que incluyen Alfa de Cronbach, criterios de normalidad, pruebas estadísticas para aceptar o negar las hipótesis planteadas.

### **3.9. Aspectos éticos**

Se realizará basándose en los principios bioéticos del Código de Ética y Deontología del Colegio de Enfermeros del Perú, las mismas que se describen a continuación (50):

**Justicia**, se garantizará un trato igualitario a cada participante, asimismo, la data obtenida servirá solo para fines de este estudio.

**Autonomía**, se respetará la decisión de ser o no participe del estudio, incluso habiendo aceptado participar de la encuesta puede retirarse sin objeción alguna.

**Beneficencia**, se informará de la finalidad del estudio a los participantes, se solucionarán sus dudas y se planteará los aportes del estudio una vez culminada, con enfoque de mejorar el bienestar del personal administrativo.

**No maleficiencia**, el estudio con fines académicos, no generará daño alguno a los participantes, ni se encontrarán en riesgo de daño físico ni emocional, los datos no serán utilizados con otros fines y se protegerá la información, manejando el anonimato de las encuestas y la confidencialidad.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1 Cronograma de actividades

| Actividades                                    | 2022 |    | 2023 |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
|--|------|----|------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
|  | 11   | 12 | 1    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| Identificar problemáticas                      | ■    |    |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| Búsqueda de bibliográficas                     | ■    |    |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| Planteamiento del problema                     | ■    |    |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| Estructuración de finalidad del estudio        |      | ■  |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| Estructuración de justificación                |      | ■  |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| Estructuración de las limitaciones             |      | ■  |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| Desarrollo de antecedentes y teorías           |      |    | ■    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| Generación de hipótesis                        |      |    |      | ■ |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| Diseño de la metodología                       |      |    |      | ■ |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| Identificación de la población y muestra       |      |    |      |   | ■ |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| Elaboración de operacionalización de variables |      |    |      |   |   | ■ |   |   |   |   |   |    |    |    |
| Elección de instrumentos                       |      |    |      |   |   |   | ■ |   |   |   |   |    |    |    |
| Validación de instrumentos                     |      |    |      |   |   |   | ■ |   |   |   |   |    |    |    |
| Plan de proceso de datos                       |      |    |      |   |   |   |   | ■ |   |   |   |    |    |    |
| Descripción de aspectos éticos                 |      |    |      |   |   |   |   |   | ■ |   |   |    |    |    |
| Descripción del cronograma y presupuesto       |      |    |      |   |   |   |   |   |   | ■ |   |    |    |    |
| Armado de la referenciación                    |      |    |      |   |   |   |   |   |   |   | ■ |    |    |    |
| Añadir anexos                                  |      |    |      |   |   |   |   |   |   |   |   | ■  |    |    |
| Revisión de trabajo final                      |      |    |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    | ■  |    |
| Aprobación de proyecto                         |      |    |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    | ■  |
| Sustentación del proyecto                      |      |    |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    | ■  |
| Redacción final del proyecto                   |      |    |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    | ■  |

Fuente: Elaboración propia.

## 4.2. Presupuesto

### Detalles del presupuesto

|           | Rubros            | Unidad | Cantidad | Costo (S/.) |                |
|-----------|-------------------|--------|----------|-------------|----------------|
|           |                   |        |          | Unitario    | Total          |
| Servicios | Computación Típeo | Hoja   | 500      | 1.80        | 900.00         |
|           | Internet          | Horas  | 500      | 1.50        | 750.00         |
|           | Encuadernación    | Unidad | 06       | 40.00       | 240.00         |
|           | Viáticos          | Unidad | 60       | 7.00        | 420.00         |
|           | Movilidad         | Unidad | 100      | 2.00        | 300.00         |
|           | Otros             |        |          |             | 250.00         |
|           | <b>Sub-total</b>  |        |          |             | <b>2860.00</b> |
| Material  | Papel bond        | Millar | 01       | 28.00       | 28.00          |
|           | Lapiceros         | Unidad | 06       | 2.00        | 12.00          |
|           | Archivadores      | Docena | 05       | 15.00       | 75.00          |
|           | Memoria USB       | 1      | 01       | 35.00       | 35.00          |
|           | Otros             |        |          |             | 100.00         |
|           | <b>Subtotal</b>   |        |          |             | <b>250.00</b>  |

### Presupuesto global

| N° | ÍTEM                     | Costo (S/.)    |
|----|--------------------------|----------------|
| 1  | Servicios                | 2860.00        |
| 2  | Recursos materiales      | 250.00         |
|    | <b>Total presupuesto</b> | <b>3110.00</b> |

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Clifton J. State of the Global Workplace 2021. GALLUP. [Internet]. 2021; pp 1-168. [consultado 03 de marzo del 2023]. Disponible en: <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx?thank-you-report-form=12>
2. World Health Organization. Salud Ocupacional: Estrés en el lugar de trabajo. [Internet]. OMS - Ginebra, Suiza. Publicado el 19 de octubre del 2020. [Consultado el 19 de diciembre del 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace>
3. Organización Internacional del Trabajo. Por qué importa el estrés en el trabajo. [Internet]. OIT - Ginebra, Suiza. Publicado el 5 de julio del 2012. [Consultado el 19 de diciembre del 2023]. Disponible en: [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/mission-and-objectives/features/WCMS\\_184830/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/mission-and-objectives/features/WCMS_184830/lang--es/index.htm)
4. Dávila K, Cuadros J. El estrés laboral en los trabajadores de Latinoamérica”: Una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años, 2009-2019. [Tesis para optar el Bachiller en Administración]. Lima Perú: Universidad Privada del Norte; 2019. Disponible en: [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29680/Trabajo%20de%20Investigaci%3%b3n\\_D%3%a1vila%20Vega%20de%20Sotelo%2c%20Karina%20Marisol%20-%20Cuadros%20Santos%2c%20Juan%20Carlos.pdf?sequence=11&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29680/Trabajo%20de%20Investigaci%3%b3n_D%3%a1vila%20Vega%20de%20Sotelo%2c%20Karina%20Marisol%20-%20Cuadros%20Santos%2c%20Juan%20Carlos.pdf?sequence=11&isAllowed=y)
5. Meléndez K, Rodas D. Estrés laboral en el sector salud en Latinoamérica: Una revisión sistemática. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología]. Trujillo Perú: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76464/Mel%  
c3%a9ndez\\_MKJ-Rodas\\_UDV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76464/Mel%c3%a9ndez_MKJ-Rodas_UDV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

6. Sarsosa K, Charria V. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*. [Internet]. 2018; Vol.20(1):44-52, 2018 (Ene - Abr). [Consultado el 04 de marzo del 2023]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>
7. Molina R, Schuler I. Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral en profesionales de Lince-Perú. 2021. [Tesis para obtener el Título de Licenciado en Administración de Empresas]. Lima Perú: Universidad Científica del Sur; 2022. Disponible en: <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2491/TL-Molina%20R-Schuler%20I.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
8. Arellano V, Luján G, Arellano B. Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial de la Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, México [Internet]. 2022; Volumen 6, Número 4: p 3365-3384. [Consultado el 03 de marzo del 2023]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2840/4028>
9. Marticorena M. El estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” de Huancayo. Perú. 2017. [Tesis para obtener el Título de Licenciado en Administración, Finanzas y Negocios Globales]. Lima Perú: Universidad Privada Telesup; 2018. Disponible en: <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/843/1/MARTICORENA%20DE%20CORZO%20MARIA%20INES.pdf>
10. Zúñiga E. Incidencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de una empresa concesionaria de alimentos para empresas mineras 2017. [Tesis para obtener

el grado de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial]. Lima Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021. Disponible en:  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17068/Zuniga\\_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17068/Zuniga_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

11. Atalaya M. El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data Revista de investigación*. [Internet]. 2001, (4) 2: 25-36. [Consultado el 04 de marzo del 2023].  
Disponible en:  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>
12. Onofre L. Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019. [Tesis para optar el grado de Magister en Desarrollo del Talento Humano]. Quito Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar. Disponible en:  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
13. Lema N, Reinoso M. Estrés laboral y desempeño en el personal del hospital San Francisco Latacunga. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*. [Internet]. 2023; 6(3), 109-122. [Consultado el 31 de octubre del 2023]. Disponible en:  
<https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/716/720>
14. Jara L, Landi K. Estudio de los niveles de estrés laboral y el impacto que genera en el desempeño del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Biblián. [Tesis para optar el grado de Licenciado en Psicología del Trabajo]. Cuenca Ecuador: Universidad politécnica Salesiana; 2022. Disponible en:  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/22663/1/UPS-CT009809.pdf>
15. Quispe S. Valdivia P. Estrés laboral y desempeño laboral de los colaboradores de las empresas de servicios médicos de Trujillo – 2022. [Tesis para obtener el título

profesional de Licenciada en administración]. Trujillo Perú: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109123/Quispe\\_GSL-Valdivia\\_CPV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109123/Quispe_GSL-Valdivia_CPV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

16. Da Cruz A, Melgarejo R. Estrés y desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020. [Tesis para optar el grado de Licenciado en Psicología] Lima Perú. Universidad César Vallejo; 2021; Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63035/Da%20Cruz\\_BAG-Mlegarejo\\_ARD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63035/Da%20Cruz_BAG-Mlegarejo_ARD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
17. Pumapillo R. Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería en el área de emergencia del Hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo, Arequipa - Perú 2021. [Tesis para optar al grado de Licenciado en Enfermería]. Arequipa: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106543/Pumapillo\\_LR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106543/Pumapillo_LR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
18. Gil-Monte P. Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional. Información Psicológica [Internet]. 2013; Volumen (100):68-83 [Consultado 4 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://informaciopsicologica.info/revista/article/view/102>
19. Benites G, Chacaliza C, Huancahuari J. Factores y niveles de estrés laboral en el personal de Enfermería del Hospital Regional de Ica. [Tesis para optar el grado de Licenciado en Enfermería]. Ica Perú: Universidad Nacional San Luis Gonzaga; 2017. Disponible en <http://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13028/2867/36.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

20. Espinoza J. Hernández J. Rodrigue J. Chacín M. Bermúdez V. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica: Influencia del estrés sobre el rendimiento académico. [Internet]. 2020; Volumen 39(1):62-73 [Consultado 4 de noviembre del 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55969798011/55969798011.pdf>
21. Chávez H. Estrés Laboral y su relación con el rendimiento de los Trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima 2021. [Tesis para optar el grado de Maestro en Salud pública]. Lima Perú: Universidad Privada Norbert Wiener. 2021. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5137/T061\\_436544\\_06\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5137/T061_436544_06_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
22. Paredes R. El estrés laboral en México. La Micro y Pequeña Empresa: Un análisis desde la perspectiva económico administrativa. Tópicos Selectos de Micro y Pequeñas Empresas ©ECORFAN. [Internet]. 2016, 368-376. [Consultado 01 de noviembre del 2023]. Disponible en: [https://www.ecorfan.org/actas/A\\_1/32.pdf](https://www.ecorfan.org/actas/A_1/32.pdf)
23. Aguilar O. Posada R. Peña N. El estrés y su impacto en la productividad. [Internet] 1.a edición. México: Pearson Educación de México; 2016. [Consultado 01 de noviembre del 2023]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Rafael-Posada-4/publication/319065633\\_El\\_estres\\_y\\_su\\_impacto\\_en\\_la\\_productividad\\_Estudio\\_en\\_los\\_directivos\\_de\\_las\\_micro\\_y\\_pequeñas\\_empresas\\_en\\_Mexico/links/59c29c4aaca272295a0df0ce/El-estres-y-su-impacto-en-la-productividad-Estudio-en-los-directivos-de-las-micro-y-pequeñas-empresas-en-Mexico.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Rafael-Posada-4/publication/319065633_El_estres_y_su_impacto_en_la_productividad_Estudio_en_los_directivos_de_las_micro_y_pequeñas_empresas_en_Mexico/links/59c29c4aaca272295a0df0ce/El-estres-y-su-impacto-en-la-productividad-Estudio-en-los-directivos-de-las-micro-y-pequeñas-empresas-en-Mexico.pdf)
24. De Camargo B. Estrés, Síndrome General de Adaptación o Reacción General de Alarma. Revista Médica Científica [Internet]. 2010; Vol. 17 Núm. 2, 78-86 [Consultado: 27 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://www.revistamedicocientifica.org/index.php/rmc/article/view/103>  
<https://www.revistamedicocientifica.org/index.php/rmc/article/view/103/637>

25. Chang M, Chang R, Miranda H. El estrés laboral y sus consecuencias en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “FINANSOL”, Lima y provincias-2021. [Tesis para optar el Título profesional de Médico Cirujano]. Huancayo Perú: Universidad Continental. Disponible en:  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11219/1/IV\\_FCS\\_502\\_TE\\_Chang\\_Miranda\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11219/1/IV_FCS_502_TE_Chang_Miranda_2022.pdf)
26. Sánchez J. Estrés Laboral. Hidrogénesis. [Internet]. 2010; Vol. 8. N°2. 55-63. Disponible en:  
<https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
27. Patlán J. ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Revista Salud Uninorte. [Internet]. 2019; Vol. 35. Número 1. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v35n1/2011-7531-sun-35-01-156.pdf>
28. Chiavenato I. Administración de Recursos humanos. [Internet]. Novena Edición. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA Editores, S.A. de C.V.; 2011. [Consultado el 1 de marzo del 2023]. Disponible en:  
[https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)
29. Quichiz A. Compensaciones y desempeño laboral en una Empresa Logística, Lima, 2021. [Tesis para optar el grado de Maestro en Administración de Negocios - MBA]. Lima Perú: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82552/Quichiz\\_AA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82552/Quichiz_AA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
30. Ríos E. Clima laboral y desempeño laboral de los asistentes, en los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública]. Lima Perú: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88943/Rios\\_REF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88943/Rios_REF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

31. Bautista R, Cienfuegos R, Dávila E. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*. [Internet]. 2020; Vol. 07. Número 1. Páginas 109-121. Disponible en:  
[https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417/1788](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788)
32. Sánchez M. El capital intelectual y desempeño laboral del personal de la corte superior de justicia de Tacna, 2017. [Tesis para optar el grado de Maestro en ciencias con mención en Gestión Empresarial]. Tacna Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna; 2017. Disponible en:  
[http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3915/237\\_2019\\_sanchez\\_apaza\\_mw\\_espg\\_maestria\\_gestion\\_empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3915/237_2019_sanchez_apaza_mw_espg_maestria_gestion_empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
33. Bautista R. Cienfuegos R. Aguilar E. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación valor agregado*. [Internet]. 2020; 7(1),109-121. [Consultado el 01 de noviembre del 2023]. Disponible en:  
[https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417/1788](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788)
34. Castro P. El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas. [Tesis para optar el grado de Maestra en Administración con énfasis en Negocios]. San Luis de Potosí – México: Universidad Autónoma de San Luis Potosí; 2016. Disponible en:  
<https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/4070/MAD1PVH01016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
35. Fonseca G, Valenzuela C. Necesidad de la eficiencia económica en salud. *MEDISAN*. [Internet]. 2013; vol.17, n.7, pp.2068-2074. Disponible en:  
<http://scielo.sld.cu/pdf/san/v17n7/san19177.pdf>

36. George R, Gámez Y, Matos D, González I, Labori R, Guevara S. Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. Revista de Información científica para la Dirección en Salud INFODIR. [Internet]. 2021; Periodicidad: Cuatrimestral, núm. 35,1-15. Disponible en: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/445/4452032014/4452032014.pdf>
37. Rizo M. Eficiencia, eficacia, efectividad: ¿son lo mismo? Forbes México [Internet]. 2019; noviembre 5, 2019 7:20 am. [Consultado el 03 de marzo del 2023]. Disponible en: <https://www.forbes.com.mx/eficiencia-eficacia-efectividad-son-lo-mismo/>
38. Ramón D. El Método deductivo en la Generación de datos confiables en el estudio de la Población afrodescendiente. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Trabajo Social]. Machala Ecuador: Universidad Técnica de Machala; 2018. Disponible en: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12258/1/ECUACS%20DE00008.pdf>
39. Ramos J. ¿Cuándo utilizar el enfoque cuantitativo o cualitativo en una investigación jurídica? La pasión por el Derecho [Internet]. 2022; 06 de Julio 2022. [Consultado el 03 de febrero del 2023] Disponible en: <https://lpderecho.pe/cuando-utilizar-el-enfoque-cuantitativo-o-cualitativo-en-una-investigacion-juridica/>
40. Delgado J. La Investigación Científica: Su importancia en la formación de investigadores. Ciencia Latina Revista Multidisciplinar [Internet]. 2021; Volumen 5, Número 3 [Consultado el 26 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/476/585>
41. Yapachura M. Actitudes hacia la investigación científica y estilos de aprendizaje en estudiantes de Farmacia y Bioquímica de una universidad, Tacna, 2021. [Tesis para obtener el grado de Maestro en Docencia Universitaria]. Lima Perú: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69225/Yapuchura\\_JMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69225/Yapuchura_JMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

42. Valle A. La investigación descriptiva con enfoque cualitativo en Educación. Facultad de educación PUCP Pontificia Universidad Católica del Perú [Internet]. 2022; Primera edición digital [Consultado 03 de febrero del 2023] Disponible en: <https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-content/uploads/2022/04/28145648/GUIA-INVESTIGACION-DESCRIPTIVA-20221.pdf>
43. Torres F. Liderazgo participativo y desempeño docente en la Institución Educativa N° 80242, José María Arguedas 2020. [Tesis para obtener el grado de Maestro en Administración de la Educación]. Trujillo Perú: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47511>
44. Vilca C, De la Cruz I. Nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana los Andes, 2019. [Tesis para obtener el Título profesional de Cirujano Dentista]. Huancayo Perú: Universidad Peruana Los Andes; 2020. Disponible en: <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2161/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
45. Cvetkovic-Vega A, Maguiña J, Soto A, Lama-Valdivia J, Correa L. Estudios transversales. Revista de la Facultad de Medicina Humana URP [Internet]. 2021; Volumen 21, Número 1, pp 179-185. [Consultado el 26 de febrero del 2023]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/2308-0531-rfmh-21-01-179.pdf>
46. Coletti R, Soria C. Resiliencia y estrés laboral en trabajadores administrativos dependientes en Lima. [Tesis para optar el grado de Licenciado en Psicología]. Lima Perú: Universidad Ricardo Palma; 2022. Disponible en:

<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5467/COLETTI%20ROMERO%20Y%20SORIA%20PE%20c3%91A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

47. Dávila N. El estrés laboral y el desempeño laboral de los administrativos de la UGEL 15, Huarochirí 2019. [Tesis para obtener el Título de Licenciada en Administración]. Lima Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2019. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45026/Davila\\_DNM\\_S D.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45026/Davila_DNM_SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
48. Pedraza E, Amaya G, Conde M. Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales (Ve) [Internet]. 2010; Volumen. XVI, No. 3, pp. 493 - 505. [Consultado el 03 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
49. Flores C. Competencia laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas. Período 2017. [Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión Pública]. Tarapoto Perú: 2018. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31573/flores\\_pc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31573/flores_pc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
50. Colegio de Enfermeros del Perú. Código de ética y Deontología. [Internet]. Lima Perú: Consejo Directivo Nacional del Colegio de Enfermeros del Perú; 2009. [Consultado 21 de febrero del 2023]. Disponible en: [https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/10/codigo\\_etica\\_deontologia.pdf](https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/10/codigo_etica_deontologia.pdf)

## **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de consistencia

| Problema   | Objetivo  | Hipótesis   | Variables  | Metodología  |
|--|---|---|--|--|
| <p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y desempeño laboral en personal administrativo en hospital de Cerro de Pasco en el periodo 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral en su dimensión fase de alarma y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral en su dimensión fase de resistencia y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral en su dimensión fase de agotamiento y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral en su dimensión nivel de estrés y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco?</p> | <p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre estrés laboral y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco en el periodo 2023</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar la relación que existe entre estrés laboral en su dimensión fase de alarma y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco</p> <p>Identificar la relación que existe entre estrés laboral en su dimensión fase de resistencia y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco</p> <p>Identificar la relación que existe entre estrés laboral en su dimensión fase de agotamiento y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco</p> <p>Identificar la relación que existe entre estrés laboral en su dimensión nivel de estrés y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco.</p> | <p><b>Hipótesis general</b></p> <p><b>Hi=</b> Sí existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco en el periodo 2023</p> <p><b>Ho=</b> No existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco en el periodo 2023</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>HE1:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral en su dimensión fase de alarma y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco</p> <p><b>HE2:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral en su dimensión fase de resistencia y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco</p> <p><b>HE3:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral en su dimensión fase de agotamiento y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco</p> <p><b>HE4:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral en su dimensión nivel de estrés y desempeño laboral en personal administrativo en un hospital de Cerro de Pasco.</p> | <p><b>V1:</b> Estrés laboral</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alarma</li> <li>- Resistencia</li> <li>- Agotamiento</li> <li>- Nivel de Estrés</li> </ul> <p><b>V2:</b> Desempeño laboral</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia</li> <li>- Eficacia</li> <li>- Efectividad</li> </ul> | <p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Diseño: Observacional, descriptivo, correlacional, trasversal, prospectivo.</p> <p>Población: 60 trabajadores administrativos.</p> <p>Técnica: Encuestas</p> <p>Instrumentos:<br/>V1: Cuestionario de Estrés Laboral.<br/>V2: Cuestionario de Desempeño Laboral.</p> |

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL (47)

Es grato saludarlo (a), estamos realizando un estudio sobre cómo influye el estrés laboral en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II Pasco 2023. Este cuestionario es anónimo por lo cual le agradeceré responder con sinceridad para recabar información confiable.

Para lo cual deberá completar y marcar con un aspa (X) la opción conveniente (según corresponde).

Para cada ítem se considera la siguiente escala de respuesta:

1 = Nunca    2 = Casi nunca    3 = A veces    4 = Casi siempre    5 = Siempre

Edad:.....    Sexo:.....    Tiempo de trabajo en el puesto:.....

Nivel de Educación alcanzado: .....

| N°                         | DIMENSIÓN / PREGUNTAS  | ESCALA |   |   |   |   |
|----------------------------|--|--------|---|---|---|---|
|                            |  | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>FASE DE ALARMA</b>      |  |        |   |   |   |   |
|                            | <b>Mal humor</b>   |        |   |   |   |   |
| 1                          | ¿Usted labora de mal humor en su centro de labor?  |        |   |   |   |   |
| 2                          | ¿Cree usted que el mal humor es generado por las funciones del puesto?                                 |        |   |   |   |   |
|                            | <b>Insomnio</b>  |        |   |   |   |   |
| 3                          | ¿La menor hora de descanso, en la víspera a su jornada laboral afecta en su rendimiento óptimo?        |        |   |   |   |   |
| 4                          | ¿Usted considera que el insomnio es causado por el efecto de la presión laboral?                       |        |   |   |   |   |
|                            | <b>Dolor de cabeza</b>   |        |   |   |   |   |
| 5                          | ¿En ocasiones consecuentes sus actividades labores le causan dolores de cabeza?                        |        |   |   |   |   |
| 6                          | ¿Usted cree que el dolor de cabeza en horas de trabajo afecta a su desempeño laboral?                  |        |   |   |   |   |
| <b>FASE DE RESISTENCIA</b> |  |        |   |   |   |   |
|                            | <b>Tensión</b>   |        |   |   |   |   |
| 7                          | ¿Considera que la tensión afecta del estrés laboral influye en la atención y cuidado a su familia?     |        |   |   |   |   |
| 8                          | ¿Cree usted que las actividades laborales cargadas de tensión llegan a causar inestabilidad emocional? |        |   |   |   |   |
|                            | <b>Ansiedad</b>  |        |   |   |   |   |
| 9                          | ¿Considera que el temor ante asuntos que desconoce en su función laboral, le produce ansiedad?         |        |   |   |   |   |

|                                |  |  |  |  |  |  |
|--------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 10                             | ¿Es consciente que la ansiedad laboral delimita la calidad del servicio que brinda                                       |  |  |  |  |  |
|                                | <b>Fatiga</b>  |  |  |  |  |  |
| 11                             | ¿Considera usted que la monotonía laboral le produce fatiga?   |  |  |  |  |  |
| 12                             | ¿Los efectos de la fatiga, pueden disminuir su rendimiento laboral?  |  |  |  |  |  |
| <b>FASE DE AGOTAMIENTO</b>     |  |  |  |  |  |  |
|                                | <b>Agotamiento físico</b>  |  |  |  |  |  |
| 13                             | ¿Considera que el agotamiento físico dentro de la jornada laboral pueda provocar consecuencias trágicas para la entidad? |  |  |  |  |  |
| 14                             | ¿La falta de un tiempo de descanso le suele provocar agotamiento físico?   |  |  |  |  |  |
| 15                             | ¿Sus actividades le causan agotamiento físico y perjudica su desempeño?  |  |  |  |  |  |
|                                | <b>Vulnerabilidad a enfermedades</b>   |  |  |  |  |  |
| 16                             | ¿Considera usted que su ambiente laboral afecte a su salud?  |  |  |  |  |  |
| 17                             | ¿Cuento con el apoyo de mi jefe cuando tengo alguna enfermedad de gravead?   |  |  |  |  |  |
| <b>NIVEL DE ESTRÉS LABORAL</b> |  |  |  |  |  |  |
|                                | <b>Ambiente físico</b>   |  |  |  |  |  |
| 18                             | ¿Considera que el escenario donde labora le produce estrés?  |  |  |  |  |  |
|                                | <b>Agotamiento emocional</b>   |  |  |  |  |  |
| 19                             | ¿Emocionalmente las funciones que realiza en la institución le agotan?   |  |  |  |  |  |
| 20                             | ¿Asume usted que su agotamiento emocional afecta el clima laboral?   |  |  |  |  |  |
|                                | <b>Problemas emocionales</b>   |  |  |  |  |  |
| 21                             | ¿La carga de trabajo le causa efectos de irritabilidad de carácter?  |  |  |  |  |  |
| 22                             | ¿Cree usted que las disfunciones emocionales afectan el rendimiento laboral?   |  |  |  |  |  |
| 23                             | ¿Asume usted que la entidad le brinda apoyo cuando tiene problemas emocionales?  |  |  |  |  |  |

## CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL (49)

Estimado Colaborador. (a):

El presente cuestionario tiene como objetivo diagnosticar el nivel de desempeño laboral en el personal administrativo del Hospital II Pasco Essalud - 2023. Asimismo, su finalidad es académica y confidencial. Por favor, complete y marque con una X su respuesta según corresponda.

Para cada ítem se considera la siguiente escala de respuesta:

1 = Nunca      2 = Casi nunca      3 = A veces      4 = Casi siempre      5 = Siempre

Edad:..... Sexo:..... Tiempo de trabajo en el puesto:.....

Nivel de Educación alcanzado: .....

| DIMENSIÓN / ÍTEM   | ESCALA |   |   |   |   |
|--|--------|---|---|---|---|
|  | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>EFICIENCIA</b>  |        |   |   |   |   |
| <b>Características del trabajo</b>   |        |   |   |   |   |
| 1. Cuando llega a su área de trabajo, ¿Comienza a trabajar inmediatamente?             |        |   |   |   |   |
| 2. Trabaja sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral.                        |        |   |   |   |   |
| 3. Se encuentra ocupado en sus tareas durante la mayor parte de su jornada de trabajo. |        |   |   |   |   |
| 4. Puede mantener su atención en el trabajo.   |        |   |   |   |   |
| 5. Considera a su trabajo interesante.   |        |   |   |   |   |
| 6. Considera a sus tareas monótonas y aburridas.                                       |        |   |   |   |   |
| 7. Comete muchos errores en su trabajo.  |        |   |   |   |   |
| 8. Le lleva demasiado tiempo realizar su tarea.  |        |   |   |   |   |
| 9. Mantiene un ritmo de trabajo sostenido.   |        |   |   |   |   |
| 10. Realiza actividades variadas.  |        |   |   |   |   |
| 11. Puede utilizar los conocimientos que tiene.  |        |   |   |   |   |
| 12. En su trabajo es propicio el desarrollo de otras capacidades.                      |        |   |   |   |   |
| 13. Como es su trato con los usuarios.   |        |   |   |   |   |
| <b>Autonomía</b>   |        |   |   |   |   |
| 14. Pide ayuda frecuentemente ayuda a otros para poder hacer su trabajo.               |        |   |   |   |   |
| 15. Se limita a cumplir las indicaciones que recibe.                                   |        |   |   |   |   |
| 16. Tiene libertad para disponer, cómo y cuándo hacer sus tareas.                      |        |   |   |   |   |
| 17. Tiene independencia para actuar.   |        |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 18. Puede tomar decisiones.  |  |  |  |  |  |
| <b>Políticas del Personal</b>  |  |  |  |  |  |
| 19. Las instancias de capacitación que recibe están bien planeadas.  |  |  |  |  |  |
| 20. Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo.   |  |  |  |  |  |
| 21. Considera que debería tener más oportunidades para capacitarse.  |  |  |  |  |  |
| 22. Los cursos de capacitación que recibe, están de acuerdo con su interés.  |  |  |  |  |  |
| 23. Su trabajo está bien pagado.   |  |  |  |  |  |
| 24. Considera necesario alguna recompensa económica por su trabajo.  |  |  |  |  |  |
| 25. Considera necesario algún incentivo no económico por su trabajo.   |  |  |  |  |  |
| 26. Teniendo en cuenta los aspectos propuestos, y lo que usted considere necesario incluir, cuan satisfecho esta con su trabajo. |  |  |  |  |  |
| <b>EFICACIA</b>  |  |  |  |  |  |
| <b>Conocimiento del trabajo</b>  |  |  |  |  |  |
| 27. Falta mucho a su trabajo.  |  |  |  |  |  |
| 28. Llega puntualmente a su trabajo.   |  |  |  |  |  |
| 29. Cumple con su horario de trabajo.  |  |  |  |  |  |
| 30. Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento.   |  |  |  |  |  |
| 31. Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto                 |  |  |  |  |  |
| <b>Habilidades para el planeamiento</b>  |  |  |  |  |  |
| 32. Le agrada participar en la planificación de las actividades de su área de trabajo.   |  |  |  |  |  |
| 33. Se interesa por dar su punto de vista en la forma de decisiones.   |  |  |  |  |  |
| 34. Sabe planear sus propias actividades.  |  |  |  |  |  |
| 35. Propone ideas para mejorar los servicios de su área de trabajo.  |  |  |  |  |  |
| <b>Iniciativa</b>  |  |  |  |  |  |
| 36. Tiene iniciativa para realizar sus tareas.   |  |  |  |  |  |
| 37. Puede emprender sus actividades, sin esperar que se lo indiquen.   |  |  |  |  |  |
| <b>Habilidad para trabajar con otros</b>   |  |  |  |  |  |
| 38. En los conflictos de trabajo ¿tiene una actitud conciliadora?  |  |  |  |  |  |
| 39. Cuando se requiere hacer un trabajo en equipo ¿le gusta cooperar?  |  |  |  |  |  |
| 40. Cómo es su relación con sus compañeros de trabajo.   |  |  |  |  |  |
| 41. Trata de imponer sus puntos de vista sobre los de sus compañeros de trabajo.   |  |  |  |  |  |
| <b>EFFECTIVIDAD</b>  |  |  |  |  |  |
| <b>Esfuerzo</b>  |  |  |  |  |  |
| 42. Persiste hasta que alcanza la meta fijada.   |  |  |  |  |  |
| 43. Es constante en cualquier tarea que emprende.  |  |  |  |  |  |
| 44. Realiza sus actividades con dedicación.  |  |  |  |  |  |
| 45. Se considera responsable de las tareas que le son asignadas.   |  |  |  |  |  |
| 46. Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás   |  |  |  |  |  |
| 47. Puede trabajar, sin necesidad de estar con otras personas.   |  |  |  |  |  |
| 48. Puede realizar su trabajo, sin ayuda de otros.   |  |  |  |  |  |
| <b>Retroalimentación del trabajo</b>   |  |  |  |  |  |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| 49. Cuándo realiza su trabajo, ¿Puede saber a cada paso, si lo está haciendo bien?                |  |  |  |  |  |
| 50. Le es posible saber si a cometido o no, errores en su trabajo.                                |  |  |  |  |  |
| 51. Cuando concluye la jornada laboral, puede saber sí terminó satisfactoriamente con sus tareas. |  |  |  |  |  |
| 52. Todos se ayudan y apoyan para resolver los problemas.   |  |  |  |  |  |
| 53. Cada uno se “arregla como puede.  |  |  |  |  |  |
| 54. Existe un ambiente de colaboración.   |  |  |  |  |  |
| 55. Su jefe le hace sentir incapaz, si le pide ayuda.   |  |  |  |  |  |
| <b>Retroalimentación del personal. Relación empleada – jefe inmediato</b>                         |  |  |  |  |  |
| 56. “hace suyos” los problemas de trabajo de sus compañeros                                       |  |  |  |  |  |
| 71. Cuando deja de hacer sus tareas, pasa algo.   |  |  |  |  |  |
| 72. Gracias a su trabajo, los usuarios reciben un buen servicio.                                  |  |  |  |  |  |

### Anexo 3: FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El presente documento contiene toda la información necesaria para poder decidir si usted es participe o no del Proyecto de investigación titulado “Estrés laboral y desempeño laboral en personal administrativo del hospital II Pasco Essalud, 2023”. Además, usted debe comprender cual es el propósito de este estudio, caso contrario podría comunicarse con el investigador por vía telefónica o creio electrónico que figura en este documento hasta que sus dudas sean resueltas.

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener.

Nombre del investigador principal: Lic. Enf. Quiniano Raraz Mauricio.

Título del proyecto: Estrés laboral y desempeño laboral en personal administrativo del hospital II Pasco Essalud, 2023.

Propósito del estudio: Determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral en personal administrativo del hospital II pasco Essalud, 2023.

Participantes: Profesionales administrativos del hospital II Pasco Essalud.

Participación: Si

Participación voluntaria: Si.

Beneficios por participar: Ninguna

Inconvenientes y riesgos: Ninguna

Costo por participar: Ninguno

Remuneración por participar: Ninguno

Confidencialidad: Si

Renuncia: No aplica

Consultas posteriores: Si

Contacto con el investigador: celular 963613974. Email: qarazm@hotmail.com

Declaración de consentimiento

Yo declaro haber leído y comprendido la información proporcionada, así mismo tengo conocimiento del propósito de la investigación, así como la confidencialidad de mi identidad.

Por tal motivo doy mi consentimiento a la participación de la presente investigación, en merito a ello firmo mi participación:

Nombre y apellidos: .....

DNI: .....

Firma: .....

## Turnitin

### ● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

---

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

|   |  |     |
|---|--|-----|
| 1 | <b>uwiener on 2023-10-26</b><br>Submitted works  | 2%  |
| 2 | <b>uwiener on 2023-09-24</b><br>Submitted works  | 2%  |
| 3 | <b>hdl.handle.net</b><br>Internet  | 2%  |
| 4 | <b>uwiener on 2023-03-12</b><br>Submitted works  | <1% |
| 5 | <b>uwiener on 2024-02-25</b><br>Submitted works  | <1% |
| 6 | <b>Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Grad...</b><br>Submitted works | <1% |
| 7 | <b>repositorio.uap.edu.pe</b><br>Internet  | <1% |
| 8 | <b>Sinhué Carlos Guardado López. "Burnout: La enfermedad silenciosa de..."</b><br>Crossref       | <1% |