

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL  
DE HUAMANGA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.**

**Tesis**

Para optar el título académico de licenciado en administración

**Presentado por**

Angel Franklin Vásquez Quispe  
Alejandro Reinaga Ccasani

**Asesor**

Lic. Jorge Prado Palomino

**Ayacucho – Perú  
2023**

## **DEDICATORIA**

Dedicamos el presente trabajo a nuestras madres por ser nuestra fortaleza y motivación en los momentos de flaqueza que hemos atravesado en el logro de nuestros objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a nuestros docentes, familiares y amigos que colaboraron en la realización de la presente investigación.

## RESUMEN

La presente investigación “Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019” tuvo por objetivo determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores administrativos de la institución referida; para ello se trabajó con una muestra de 164 trabajadores, se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, tipo básica, nivel descriptivo y explicativo; la recolección de datos fue mediante el instrumento escala Likert para cada variable. En los resultados se pudo apreciar con respecto al estrés laboral que, el 27.44% de los encuestados manifestaron que era “alto”, el 49.39% “medio” y el 23.17% “bajo”; por otra parte, afirmaron que el desempeño laboral, para el 32.93% era “bajo”, el 51.83% “medio” y el 15.24% “alto”. Concluyendo por medio del p-valor que, siendo menor al 5%, brindó criterio empírico y estadístico para el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis de la investigación, afirmando la existencia de que el estrés laboral tiene influencia en el desempeño de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho en el año 2019; dicha influencia es inversa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de dichos colaboradores, porque según muestra la prueba estadística de regresión calculada fue negativa ( $p= 0,00$ ;  $\beta_1 = -0.564$ ). Ante ello, fue factible afirmar que, de haber menor estrés laboral en los trabajadores, conllevará a mejor desempeño laboral.

**Palabras clave:** estrés laboral, desempeño laboral, Dirección Regional de Salud Ayacucho.

## ABSTRACT

The present investigation "Work stress and its influence on the performance of the administrative collaborators of the Ayacucho Regional Health Directorate, 2019" had the objective of determining the influence of work stress on the performance of the administrative collaborators of the aforementioned institution; For this, we worked with a sample of 164 workers, it was shown under the quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, basic type, descriptive and explanatory level; data collection was through the likert scale instrument for each variable. In the results it was possible to appreciate that with respect to work stress, 27.44% of the respondents stated that it was "high", 49.39% "medium" and 23.17% "low"; On the other hand, they stated that job performance was "low" for 32.93%, "medium" for 51.83%, and "high" for 15.24%. Concluding through the p-value that being less than 5% provided empirical and statistical criteria for the rejection of the null hypothesis and the acceptance of the research hypothesis, affirming the existence that work stress has an influence on the performance of the collaborators. administrative of the Regional Directorate of Health of Ayacucho in the year 2019; Said influence is inverse between work stress and the work performance of said collaborators, because according to the sample, the calculated regression statistical test was negative ( $p= 0.00$ ;  $\beta_1 = -0.564$ ). Given this, it was feasible to affirm that, if there is greater work stress in the workers, it leads to lower work performance.

**Key words:** job stress, job performance, Ayacucho Regional Health Directorate.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT .....	v
ÍNDICE .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
INTRODUCCIÓN .....	14
<b>I. REVISIÓN DE LITERATURA .....</b>	<b>20</b>
1.1. Marco histórico.....	20
1.2. Sistema teórico .....	25
1.3. Marco conceptual. ....	47
1.4. Marco referencial.....	49
<b>II. MATERIALES Y MÉTODOS .....</b>	<b>57</b>
2.1. Tipo y nivel de investigación.....	57
2.2. Población y muestra.....	57
2.3. Fuentes de información. ....	59
2.4. Diseño de Investigación.....	59
2.5. Técnicas e instrumentos.....	60
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>65</b>
<b>3.1. Resultados descriptivos.....</b>	<b>65</b>
<b>3.1.1. Respecto a la variable 1. Estrés laboral.....</b>	<b>65</b>

3.1.2. <i>Respecto a la variable 2: Desempeño laboral</i> .....	75
3.2. <b>Resultados inferenciales</b> .....	85
3.2.1. <i>Prueba de normalidad</i> .....	85
3.2.2. <i>Contraste de hipótesis general</i> .....	86
3.2.3. <i>Contraste de hipótesis específica 1</i> .....	88
3.2.4. <i>Contraste de hipótesis específica 2</i> .....	90
3.2.5. <i>Contraste de hipótesis específica 3</i> .....	92
3.2.6. <i>Contraste de hipótesis específica 4</i> .....	95
3.2.7. <i>Contraste de hipótesis específica 5</i> .....	97
3.2.8. <i>Contraste de hipótesis específica 6</i> .....	99
3.2.9. <i>Contraste de hipótesis específica 7</i> .....	101
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	105
CONCLUSIONES.....	115
RECOMENDACIONES.....	118
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	120
ANEXOS.....	130
ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	131
ANEXO N° 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	132
ANEXO N° 03: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	134
ANEXO N° 04: CARTA DE CANTIDAD DE COLABORADORES.....	138
ANEXO N° 05: BASE DE DATOS.....	139
ANEXO N° 06: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR TRES EXPERTOS .....	158

ANEXO N°07: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE LAS VARIABLES

..... 164



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Áreas existentes en la DIRESA - Ayacucho al 2018.</i> .....	57
<b>Tabla 2</b> Listado de expertos validadores en los instrumentos de la investigación.....	61
<b>Tabla 3.</b> Prueba estadística del alfa de Cronbach para la variable estrés laboral conjunta a sus dimensiones.....	62
<b>Tabla 4.</b> Prueba estadística del alfa de Cronbach para la variable desempeño laboral conjunta a sus dimensiones .....	62
<b>Tabla 5</b> <i>Baremos de las variables y dimensiones de las variables de estudio.</i> .....	64
<b>Tabla 6.</b> Descripción sobre las percepciones de los estresores del ambiente físico por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho .....	65
<b>Tabla 7.</b> Descripción sobre la percepción de los estresores de las demandas del propio trabajo por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho .....	66
<b>Tabla 8.</b> Descripción sobre los estresores de los contenidos del trabajo y características de las tareas por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho.....	67
<b>Tabla 9.</b> Descripción sobre la percepción de los estresores de las relaciones interpersonales y grupales por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho .....	69
<b>Tabla 10.</b> Descripción sobre la percepción de los estresores de las nuevas tecnologías por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho .....	70
<b>Tabla 11.</b> Descripción sobre los estresores de las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho .....	71
<b>Tabla 12.</b> Descripción sobre la percepción de los estresores de las relaciones de la estructura y clima organizacional por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho.....	72

<b>Tabla 13.</b> Descripción sobre el estrés laboral por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho .....	74
<b>Tabla 14.</b> Descripción sobre la percepción de la capacidad de comprensión por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho.....	75
<b>Tabla 15.</b> Descripción sobre la percepción de capacidad de avance por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho .....	76
<b>Tabla 16.</b> Descripción sobre la percepción de la calidad de resultados por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho .....	77
<b>Tabla 17.</b> Descripción de la percepción sobre la disponibilidad por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho .....	78
<b>Tabla 18.</b> Descripción sobre la percepción de la relación entre el conocimiento y su trabajo por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho .....	80
<b>Tabla 19.</b> Descripción sobre la percepción de la capacidad de solución por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho .....	81
<b>Tabla 20.</b> Descripción sobre la percepción de la puntualidad por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho .....	82
<b>Tabla 21.</b> Descripción sobre la percepción del desempeño laboral por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho .....	84
<b>Tabla 22.</b> Prueba de normalidad entre el estrés laboral y el desempeño laboral .....	85
<b>Tabla 23.</b> Prueba de regresión entre el estrés laboral y desempeño laboral.....	86
<b>Tabla 24.</b> Prueba de regresión entre los estresores de ambiente físico y la capacidad de comprensión.....	89
<b>Tabla 25.</b> Prueba de regresión entre las demandas del propio trabajo y capacidad de avance ....	91

<b>Tabla 26.</b> Prueba de regresión entre los contenidos del trabajo y características de las tareas con la calidad de resultados .....	93
<b>Tabla 27.</b> Prueba de regresión entre las relaciones interpersonales y grupales con la disponibilidad .....	96
<b>Tabla 28.</b> Prueba de regresión entre las nuevas tecnologías y la relación entre el conocimiento y su trabajo .....	98
<b>Tabla 29.</b> Prueba de regresión en las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida con la capacidad de solución .....	100
<b>Tabla 30.</b> Prueba de regresión entre las relaciones de la estructura y del clima organizacional con la puntualidad.....	102

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Descripción de los estresores del ambiente en físico por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho .....	65
<b>Figura 2.</b> Descripción de los estresores de las demandas del propio trabajo por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho .....	66
<b>Figura 3.</b> Descripción sobre los estresores de los contenidos del trabajo y características de las tareas por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho.....	68
<b>Figura 4.</b> Descripción de los estresores de las relaciones interpersonales y grupales por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho .....	69
<b>Figura 5.</b> Descripción de los estresores de las nuevas tecnologías por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho .....	70
<b>Figura 6.</b> Descripción de los estresores de las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho .....	71
<b>Figura 7.</b> Descripción sobre los estresores de las relaciones de la estructura y clima organizacional por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho .....	73
<b>Figura 8.</b> Descripción del estrés laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho .....	74
<b>Figura 9.</b> Descripción sobre la capacidad de comprensión en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho .....	75
<b>Figura 10.</b> Descripción sobre la capacidad de avance en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho .....	76
<b>Figura 11.</b> Descripción sobre la calidad de resultados en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho .....	77

<b>Figura 12.</b> Descripción sobre la disponibilidad en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho .....	79
<b>Figura 13.</b> Descripción sobre la relación entre el conocimiento y su trabajo en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho .....	80
<b>Figura 14.</b> Descripción sobre la capacidad de solución por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho .....	81
<b>Figura 15.</b> Descripción sobre la puntualidad en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho .....	83
<b>Figura 16.</b> Descripción del desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho .....	84
<b>Figura 17.</b> Regresión entre el estrés laboral y desempeño laboral.....	87
<b>Figura 18.</b> Regresión entre los estresores de ambiente físico y la capacidad de comprensión....	89
<b>Figura 19.</b> Regresión entre las demandas del propio trabajo y capacidad de avance .....	91
<b>Figura 20</b> Regresión entre los contenidos del trabajo y características de las tareas con la calidad de resultados.....	94
<b>Figura 21.</b> regresión entre las relaciones interpersonales y grupales con la disponibilidad .....	96
<b>Figura 22.</b> Regresión entre las nuevas tecnologías y la relación entre el conocimiento y su trabajo .....	98
<b>Figura 23.</b> Regresión en las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida con la capacidad de solución .....	100
<b>Figura 24.</b> Regresión entre las relaciones de la estructura y del clima organizacional con la puntualidad.....	102

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el estrés laboral, viene a ser una de las problemáticas más latentes dentro de las organizativas en cualquier sector en donde se desarrollen, el mismo que es ocasionado por una serie de causas que se producen dentro del ambiente laboral y que acarrea distintas consecuencias que son perjudiciales para la salud. De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (2014), el estrés laboral es el reflejo tanto en el aspecto físico o emocional que manifiesta la persona por niveles de desequilibrio en su vida, por las exigencias y demandas del trabajo, tanto en recursos como capacidades, en las cuales el individuo debe de lidiar; es por ello que se encuentra relacionado con el diseño de trabajo y las relaciones laborales y entra a tallar con mayor frecuencia cuando la demanda de labores es mayoritario a las capacidades, o recursos de la persona. Por su parte, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2015) menciona que, el estrés laboral es uno de los problemas con mayor recurrencia en la salud por su vinculación con el trabajo en Europa, después de los trastornos músculo esqueléticos; asimismo, mediante una encuesta realizada sobre las causas del estrés laboral se pudo determinar que, el 72% se deben a la reorganización del trabajo o las bajas condiciones en el trabajo, un 66% debido a las prolongadas horas laborales o excesos de demandas en actividades y el 59% por intimidación o acoso laboral. Teniéndose como origen en todos estos inconvenientes por el estrés laboral, los cuales se encuentran repercutiendo en el adecuado desempeño laboral, ya que según Chiavenato (2011), este último se refiere al rendimiento que demuestra el trabajador basándose en el éxito que tenga al culminar sus actividades, las cuales están proyectadas a cumplir con los fines trazados por la organizativa, es por ello que si los trabajadores se encuentran enfermos ya sea psicológicamente como físicamente, provocados a base del estrés, dificulta el adecuado desempeño de sus funciones, generando a la vez problemas para la empresa o institución.

A nivel nacional este tema no es distinto a lo antes mencionado, debido a que existen distintos factores que están afectando el rendimiento laboral de los colaboradores en las distintas empresas e instituciones ya sean públicas o privadas. De acuerdo a lo indicado por el diario El Comercio (2021), cerca del 70% de trabajadores sufren de estrés laboral, ya que las empresas e instituciones optan por progresar en sus metas antes que el trato a sus integrantes, así como los inconvenientes familiares, incapacidad para la delegación de actividades y falta de cohesión al trabajar en grupo, lo que genera que los trabajadores carguen con altos niveles de estrés. Las empresas suelen errar al considerar que incrementado las horas al trabajo los integrantes podrán generar mayor productividad, ocurriendo así todo lo contrario, lo que a su vez genera que se agoten y se enfermen de distintas enfermedades como hipertensión, diabetes, males cardíacos y demás enfermedades. Todos estos problemas presentados dentro de las empresas, muy al margen de generan problemas de salud psicológicos y físicos en sus trabajadores, genera un desbalance en cuanto a las actividades que realizan, ocasionando dificultades en su adecuado desempeño de sus funciones; esto se da mediante una evaluación del desempeño, teniendo en cuenta diversos factores; al respecto un informe hecho por el diario El Comercio (2017) refiere que, la evaluación de desempeño debe otorgar a que las personas puedan apreciar cuáles son los puntos en los que tienen mayor dificultad de desenvolvimiento para potenciarlos, a la vez en que aspectos son fortalecidos y deben de seguir así; ante ello la evaluación permitirá que el trabajador ascienda a mejores puestos de trabajo con sueldos superiores si su desempeño es positivo; mostrando así que el desempeño es positivo para los trabajadores si lo ven como oportunidad de crecimiento, por ello es prioritario que los trabajadores se encuentren bien de salud, ya que con ello se lograrán mayores beneficios.

En la ciudad de Ayacucho se encuentra la Dirección de Salud de Ayacucho, que desde su creación tiene como misión el brindar una atención integral en cuanto a la salud, la misma que debe incluir calidad y calidez. Asimismo, se pudo conocer que esta entidad tiene como responsabilidad conducir, regular, implementar, controlar y normar el trabajo del sistema regional de salud, así como también buscar que se cumpla la política regional y nacional de salud. Para poder lograr los objetivos institucionales planteados se necesita de una adecuada gestión de los recursos (materiales y humanos). En la presente investigación haremos énfasis en el recurso humano, el cual es el más importante dentro de las diferentes instituciones y empresas, esto debido a que se observó que los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho se encuentran pasando por situaciones de estrés, o también llamado la enfermedad del siglo, que son originados por diferentes factores, entre los que se encuentran, la excesiva carga laboral, la cual ocasiona cansancio físico y mental; las relaciones interpersonales entre trabajadores; la estructura de la institución; entre otros, que también afectan la plena estabilidad del trabajador, ocasionando problemas en cuanto al adecuado desempeño de sus funciones; es por ello que existen demoras en la entrega de los trabajos propuestos, así como deficiencia en la calidad de los resultados, etc.

Es ante lo expuesto, es que surge la necesidad de desarrollar la presente investigación, que busca conocer ¿Cuál es la influencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019?, así como los problemas específicos: ¿Cuál es la influencia de los estresores de ambiente físico en la capacidad de comprensión de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019?, ¿Cuál es la influencia de las demandas del propio trabajo en la capacidad de avance de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019?, ¿Cuál es la



influencia del contenido del trabajo y características de las tareas en la calidad de resultados de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019?, ¿Cuál es la influencia de las relaciones interpersonales y grupales en la disponibilidad y predisposición de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019?, ¿Cuál es la influencia de las nuevas tecnologías en la relación conocimiento y trabajo de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019?, ¿Cuál es la influencia de las relaciones con el trabajo y otras esferas de la vida en la capacidad de solución de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019? y ¿Cuál es la influencia de los componentes de la estructura o del clima organizacional en la puntualidad en las tareas laborales de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019?

Para lo cual se plantearon los siguientes objetivos: Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019. Para la consecución del mismo se tuvo los siguientes objetivos específicos: Establecer la influencia de los estresores de ambiente físico en la capacidad de comprensión de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019; Establecer la influencia de las demandas del propio trabajo en la capacidad de avance de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019; Establecer la influencia del contenido del trabajo y características de las tareas en la calidad de resultados de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019; establecer la influencia de las relaciones interpersonales y grupales en la disponibilidad predisposición de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019; Establecer la influencia de las nuevas tecnologías en relación entre conocimiento y su trabajo de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019; Establecer la influencia de las

relaciones con el trabajo y otras esferas de la vida en la capacidad de solución de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019 y Establecer la influencia de los componentes de la estructura o del clima organizacional en la puntualidad en las tareas laborales de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.

La investigación se encontró orientada a conocer cómo se evidencia el estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, y como ello influye en el desempeño de sus funciones; con la intención de fomentar mayor equilibrio y confianza entre las demandas profesionales y la habilidad que tienen los integrantes para aplicarlo, así incrementando la motivación en su conjunto de los colaboradores.

Una adecuada salud mental, sin estrés, fortalecerá al personal administrativo de la institución, permitiéndoles alcanzar niveles altos y óptimos en su desempeño laboral; identificando los determinantes, amenazas o agentes estresores que impiden el bienestar y la salud mental de los colaboradores, que limitan y obstaculizan la eficiencia, eficacia y el normal desenvolvimiento de los mismos, resulta posible tomar las medidas correspondientes para maximizar su nivel de ejecución y cumplimiento en la realización de sus actividades cotidianas.

Un estado de equilibrio y salud mental conlleva a que los colaboradores puedan identificarse con los objetivos institucionales y colaborar para que estos a su vez sean logrados, elevando significativamente su nivel desempeño laboral. En ese sentido, los colaboradores realizaran sus actividades sin ningún tipo de preocupaciones y distracciones, permitiendo que cumplan eficientemente y de manera óptima su fin social.

La presente investigación adquiere importancia porque permite identificar a los distintos agentes estresores o factores causantes del estrés y el nivel de influencia en el desempeño laboral en la institución; de tal forma que mejore la interrelación entre los colaboradores para crear más

confianza en sí mismos, fluidez de la carga laboral, y otros; eliminando así los diferentes grados de estrés de cada uno de los colaboradores y mediante ello elevar su nivel de desempeño laboral.

## I. REVISIÓN DE LITERATURA

### 1.1. Marco histórico

#### 1.1.1. Estrés laboral

El concepto de estrés laboral, de acuerdo al Libro de British Journal Nature de 1936, considera el Síndrome de Adaptación General (SAG) o síndrome de Estrés, como un agente nocivo; ya que considera que en primera instancia hay una “señal de alarma”, por el cual el cuerpo se prepara para “la defensa o la huida”. Sin embargo, no existe organismo que permita sostener esa condición de excitación; en la segunda etapa se otorga la supervivencia de la primera, generando así una resistencia. Por último, si el estrés es prolongado tanto que el organismo pasa a una tercera etapa, será denominada como agotamiento, una manera de envejecer debido a la depreciación del organismo por seguir constante frente al desgaste (Barrio et al.,2006).

El estrés en el léxico de Selye puede definirse de diversos modos, desde la restricción extendida de la alimentación, conllevado a la adquisición de líquidos raros en el cuerpo; como también por un buen trabajo muscular. En ese sentido, por estrés no solo se considera al aspecto nervioso, sino a la respuesta no específica del cuerpo frente a cualquier demanda. Es importante indicar que, las ideas novedosas del Selye sobre el estrés y su importancia fueron propicios para el desarrollo de nuevas investigaciones sobre el tema, colocándose así como una ciencia, la cual entra a influir en los campos biológicos y efectos puestos principalmente a mediados del siglo pasado, y que prevalecen hasta la actualidad; se puede decir que, es una ciencia que sigue avanzando y descubriendo el vínculo del estrés con el desarrollo de males y dando así métodos y mecanismos novedosos para prever y equilibrar el cuerpo con los niveles de estrés. No obstante, cabe resaltarse que en los primeros años de aporte de Selye sus métodos no fueron muy aceptados por las comunidades científicas, y fue después de un lapso tiempo que recién se le dio debida

importancia a sus métodos para evitar y enfrentar a las enfermedades cardíacas, entre otras generadas por el estrés (Barrio et al., 2006).

Bernard (1987) indicó que las alteraciones externas en el ambiente pueden ser propicios para el estrés en el organismo, ya que una de las principales características de las personas es que buscan querer mantener estabilidad en su ambiente interno, aunque el externo sea vulnerable a modificaciones. Así se llega al punto crítico que la estabilidad del contexto interno, que es el regimiento necesario para el control frente a las situaciones externas que puedan suceder; ante ello, el autor reconoce que las consecuencias son generadas cuando existen rupturas en el organismo, dándose así el estrés.

De Flores (1985) considera que el término de estrés es definido como cualquier exigencia o estímulo que produzca grados de tensión y a la vez que exija mayor adaptación en las personas sobre la situación; esos estímulos pueden ser de diversos tipos; entre ellos, un examen, una boda, el trabajo, y demás situaciones, catalogándose así de una respuesta inespecífica que el cuerpo manifiesta, ya sea por resultados de condiciones cómodas o incómodas. Otra perspectiva considera al estrés como una respuesta fisiológica; cuando un ser tiene este tipo de tensiones, está teniendo estrés reflejado en su cuerpo, lo cual se aprecia en la tensión arterial, los cambios fisiológicos, entre otros cambios que también son reflejados mentalmente tanto en las respuestas emocionales como conductuales, a mayor estrés, mayor padecimiento del cuerpo.

Orlandini (2021) asevera que el estrés no solo es dado por el exceso de trabajo o por estar condicionado a vivir en ciudades con mayor población y exigencias de sobrevivencia, existen otros factores que propician el estrés y gran parte no son reconocidos por las personas, siendo así que el estrés puede presentarse en todos los aspectos rutinarios de la persona afectando su equilibrio, puede darse en situaciones graves como el padecimiento de una enfermedad o en situaciones

contrarias como una celebración; siendo así que el autor resalta que el estrés pasa a clasificarse en varios tipos, dependiendo del contexto en el que una persona se encuentre; sin embargo, su reflejo es manifestado en la alteración de sentimientos y emotividades; no obstante, la carga mayoritaria de estrés es generalmente encontrado en el sector laboral, debido principalmente a las cargas de trabajo o el tener horarios de reposo disminuidos, estas situaciones pueden conllevar a la maximización de agotamiento físico, mental, y hasta emocional.

### ***1.1.2. Desempeño laboral***

Según Marulanda et al. (2014) sostienen que la teoría de las expectativas parte por su principal referente, Vroom, quien en 1970 argumenta que los esfuerzos laborales de un individuo dirigen a que se generen determinados niveles de desempeño, lo que se convierte en uno o más resultados para la persona como trabajador. Estos resultados de sus actividades pueden ser beneficiosos para la satisfacción de las necesidades en conjunto de la organización. Finalmente, el nivel de satisfacción incide en la motivación de la persona.

- Expectativas. Viene a ser la percepción que se tiene entre la relación del esfuerzo con el desempeño, la expectativa también es la estimación empleo basándose en la destreza que tendrá el trabajador para poder alcanzar resultados específicos en beneficio de la organización; ante ello es necesario agregar que tanto la instrumentalidad entra dentro de las expectativas para lograr rendir bien en el empleo.
- Valencia. La valencia viene a ser la medida en la cual una persona está satisfecha o no con sus actividades laborales; es así que un trabajador buscar lograr alcanzar resultados específicos que están acorde a su perfil, sumado a ello ese desempeño puede ser cuantificado en términos de cuan comprometido está en lograrlos.

- Instrumentalidad. Percepción de la relación entre el desempeño y resultado; siendo así que a mayor sea el desempeño, el resultado será más próximo; por lo cual la motivación debe de ser un factor importante en el manejo del personal, ya que a partir del desempeño del trabajador es que se partirá a alcanzar las metas organizativas.

La fuerza de trabajo va de acuerdo a una condicionalidad de factores que en secuencia arrastran a que se logren obtener los resultados; yendo en primer lugar de la expectativa que se tenga con el accionar de las actividades para lograr; acorde a ello llegarán los resultados determinados y con ello el valor agregado que será el gusto del trabajador por la obtención de esos resultados; ante ello existen tres subcategorías las cuales son referidas a continuación:

- Relación esfuerzo- desempeño. Es la relación por la cual el trabajador podrá ejercer su desempeño frente a la cantidad de actividades que se le sean asignados.
- Relación desempeño-recompensa. Viene a ser la medida por la cual un trabajador cree desempeñarse correctamente para el logro de resultados.
- Relación recompensas-metas personales. Viene a ser la media por la cual las recompensas llegan a satisfacer los objetivos personales de cada trabajador y ante ello el incentivo a que siga así para obtener satisfacción propia y reconocimientos externos.

Los autores refieren que la evaluación del desempeño tradicional usada en la administrativa de recursos humanos ha ido adaptando el concepto de competencias.

En el concepto clásico de la evaluación por desempeño, se regía en factores tales como la puntualidad, protección de bienes, control de relaciones, dinámica y motivación, que eran medidos de acuerdo a escalas, y ante ello designados en calificación por los superiores; para ellos los jefes eran quienes mediante sus observaciones definían el nivel de desempeño por cada trabajador.

Por otra parte, las nuevas reformas y pensamientos cambiaron la connotación con respecto a la evaluación clásica del desempeño, ya que el eje de la calificación iba a la competitividad; es decir, ya no la observación sino logros laborales y ante ello la evidencia de que por esos logros se redujeron los riesgos.

Dessler (1994) refiere que, en toda organizativa, es fundamental desarrollar un sistema que pueda cuantificar el desempeño, puesto que permitirá saber calificadamente como es que el trabajador se desenvuelve en su área. Siendo así un proceso importante no solo para que la organizativa alcance sus objetivos, sino que permite que los trabajadores tengan retroalimentación y puedan calificarse más para sus labores, permitiendo así gracias al sistema que el trabajador optimice sus funciones laborales y a la vez obteniendo mejores puntuaciones en su desenvolvimiento; en este sistema se resalta que entra a ser un proceso de revisión, de capacidad y debilidades que pueden ser debatidos y en lo alcanzable probar métodos para que puedan potenciar sus capacidades y corregir sus errores, un claro ejemplo es la capacitación adicional.

Sherman y Bohlander en 1999 sostuvieron que, la evaluación del desempeño permite incidir en el comportamiento de sus trabajadores, puesto que con ello se puede mejorar directamente a nivel organizacional; añadido a ello se le asigna una retroalimentación básica para que la persona pueda emprender y generar un buen desempeño. Las percepciones de dirección más novedosas en la evaluación de desempeño dan énfasis en la aplicación de los planes de desarrollo y crecimiento en sus trabajadores. Siendo así que el enfoque vaya direccionando al problema de que cuando hay mala gestión de estrés ocasiona el aumento de costos y desempeño ineficiente en la organizativa por las asignaciones puestas por los recursos humanos. Es ante lo mencionado lo necesario que es en las organizativas de que ejecuten estos sistemas de evaluación para que así



puedan cuantificar que tanto es que los empleados están cumpliendo con los objetivos puestos por la institución, y que tan calificado es su perfil con el puesto (García, 2009)

Werther y Heith (1997) indican que, la evaluación del desempeño es un sistema de pasos por el cual a nivel conjunto se aprecia el rendimiento del trabajador, identificando así los principales inconvenientes en la información sobre recursos humanos, añadido a ello los trabajadores que se desenvuelven con dificultad llegan a reflejar que los procesos no están yendo de la mejor manera, entrando en ese círculo la selección de trabajador, orientación y capacitación aseverando que el perfil del puesto y los desafíos externos no están siendo considerados con cautela en todas sus fases.

## **1.2. Sistema teórico**

### ***1.2.1. Estrés laboral***

Fernández (2011) menciona que el estrés laboral viene a ser referente cuando las personas manifiestan reacciones negativas tanto a nivel fisiológico como psicológico; las cuales se vuelven más notorias cuando las exigencias son mayores a las demandas de habilidades para saber responder ello. En ese sentido, cabe mencionar que los referentes más propiciadores ocurren cuando existen modificaciones entre los colaboradores y sus condiciones en la rutina laboral, cuando estas estructuras son alteradas es que el estrés se desarrolla; estas estructuras son dadas de acuerdo a las siguientes fases:

- Sobrecarga y ausencia de labores
- Falta de una explicación precisa de las funciones laborales.
- Serie de responsabilidad con bajo nivel de autoridad o capacidad para elegir decisiones.
- No se le permite manifestar quejas.
- No se tiene la cooperación de jefes, compañeros de trabajo o subordinado.

- Inestabilidad en el trabajo.
- Ausencia de satisfacción del colaborador por las finalizaciones de trabajo.
- Vulnerabilidad a la violencia u atentado contra las intimidades.
- No tener oportunidad para potenciar sus habilidades o capacidades personales
- Exposición a condiciones laborales en situaciones peligrosas o no aceptadas.
- Estar susceptible a perjuicios tanto en función de los rasgos de la persona.
- Posibilidad de que un error menor pueda generar consecuencias serias o incluso desastrosas, en tal sentido que el estrés laboral es una desigualdad entre la demanda y habilidad de responder siempre y cuando el fracaso traiga consecuencias para la persona.

Para Miralles (s.f.), el estrés laboral viene a ser referido como el estado común de tensión que otorga distintas reacciones desde la emotividad, lo cognitivo, fisiológico y en actitud, siendo así determinados por los factores externos de los lugares o contextos donde el individuo trabaja. Este estado tiene el principal rasgo de manifestar un alto nivel de ansiedad y angustia; ello otorgado por la imposibilidad lidiar correctamente con su contexto, ya que pasa desapercibido la metodología psicológica ya llevada a la modernidad, estos cambios son propiciados generalmente por los factores conexos con el mundo laboral, llegándose así a denegar a la persona para el desarrollo de sus labores.

Alcalde (2010) indica que el estrés laboral es una respuesta completa tanto en lo psicológico, como mental del comportamiento, que hace que una persona busque la más pronta adaptación y logre adecuarse a las presiones tanto a nivel interno como externo.

### **1.2.1.1. Tipos de estrés.**

#### ***1.2.1.1.1. Estrés y distrés.***

El estrés viene a ser un factor de motivación positivo, ya que permite a la persona realizar actos que logren superar los retos presentados. Puede referirse que es un elemento clave para alcanzar el éxito, cuando es en esta connotación; no obstante, cuando se intensifica más, llegando a ser un factor perjudicial para el desarrollo de actividades, la denominación cambia a distrés; en donde la diferencia de ambas denominaciones se resume en que la primera es una condición necesaria mientras que la segunda es un excedente de carga emocional.

#### ***1.2.1.1.2. Estrés físico y mental.***

Existen autores que unifican tanto el estrés físico como mental, aseverando que ambos parten del mismo núcleo y que a la vez sus consecuencias son iguales; mientras que otras investigaciones, como el de Biomonitor, menciona que, si es necesario su separación, ya que el origen de cada uno es distinto, aseverando que el estrés físico trae en consecuencia la fatiga y cansancio. Puede incrementarse al incluir exposiciones a situaciones externas como el calor o frío, al estar vulnerables frente a situaciones riesgosas o contextos que irriten al trabajador. Por otra parte, la presencia del estrés mental se forma por medio de las relaciones interpersonales, frustraciones, apegos; es decir, circunstancias abstractas que se ligan con la emotividad de la persona, esto también puede ser incidido por conflictos en cultura o religión o el temor ante algún mal

#### ***1.2.1.1.3. Estrés agudo.***

Es la consecuencia de una agresión intensa, ya sea por circunstancias físicas o emotivas, pero que esté inmerso en el tiempo, es tanto su gravedad que cuando se prolonga

demasiado puede manifestar úlceras hemorrágicas de estómago, como a la vez daños en el sistema cardiovascular; inclusive en personas con problemas cardiacos puede presentar infartos.

#### ***1.2.1.1.4. El estrés crónico.***

Es dado cuando el estrés es manifestado en la persona periódicamente de manera continua, puede en ocasiones no ser de niveles altos, pero en el largo plazo, puede resultar intenso; siendo causas para la aparición de otras enfermedades que pueden ser incluso letales para la salud del trabajador. Además, cuando el organismo está sobre estimulado, es decir, los límites de aguantar el estrés están en su punto alto, el estrés cambia a ser denominado distrés. El estrés crónico puede originarse mediante las presentaciones de cargas o conflictos de tensión en el trabajo o dadas en situaciones crónicas, conduciendo a una persona a una depresión o estrés postraumático; siendo así que la persona entra a sentir los cambios en su organismo por las hormonas catecolaminas, adrenalina y noradrenalina las cuales son liberadas y dinamizadas en el sistema nervioso simpático como en los glucocorticoides; para ello el rango de manifestación para este tipo de estrés es dado de seis meses a más.

#### ***1.2.1.1.5. Distrés crónico.***

Considerando que existe distrés cuando se genera una subestimación del organismo; alterando así el ritmo biológico; haciendo que este desarrolle una inactividad prolongada o en reposo excesivo, cuando ello sucede se genera estrés post subestimación.

### **1.2.1.2. Dimensiones del estrés laboral.**

#### **1.2.1.2.1. *Estresores del ambiente físico.***

Alcalde (2010) refiere que, son diversos los aspectos del ambiente físico de trabajo los que generan que el estrés aumente, siendo estos factores como el ruido, la vibración, la iluminación, entre otros aspectos externos dentro de la infraestructura de trabajo. Del mismo modo, Del Hoy (2018) refiere que los estresores del ambiente físico llegan a ser los elementos tangibles e intangibles que perjudican la realización de actividades labores en los trabajadores debido a que dañan su salud; entre los principales estresores del ambiente físico se tienen a los siguientes:

- La iluminación. Viene a ser un factor que afecta al rendimiento laboral, ya que perturba la salud y el bienestar psicológico; debido a que cuando la iluminación es inadecuada, genera incomodidad en recibir los estímulos visuales, haciendo que la visión sea negativa en sobre esfuerzo, haciendo más difícil la realización de tareas, aumento de frustración y tensión en la finalidad de culminar los trabajos conllevando al final que el trabajo no obtenga la calidad requerida y un mayor tiempo para su realización.
- Ruido. El alto ruido es otro elemento estresor debido a que ocasiona fatiga, irritabilidad y dificultad de concentración; dando a consecuencia que la productividad sea negativa, los trabajadores estén más vulnerables a accidentes y errores. Es por ello que el ruido es considerado un estresor que aísla al trabajador de su rutina laboral, desconcentrándolo negativamente, sobreponiéndose a la verbalización interna al momento de pensar y accionar; finalmente el ruido es

manejable cuando el trabajador espera a que se dé, debido a que mentalmente procede a adaptarse, no obstante, cuando es imprevisto, causa más estrés.

- La temperatura. es un estresor debido a la afectación al bienestar y confort de la persona; ya que, al ocurrirse un exceso en el calor, genera somnolencia, lo cual condiciona a que el trabajador genere sobre esfuerzos para estar alerta; cuando la temperatura es baja, genera un descenso en el nivel de destreza manual, generando que la calidad del trabajo entre en riesgo de tener deficiencias.
- Trabajo en ambientes contaminados. vienen a ser los estresores que repercuten en el medio ambiente del trabajador, tales como la contaminación en el ambiente, al no haber limpieza llega a producirse estrés tanto en lo visual como en los riesgos de estar expuesto a accidentes; por otra parte, dentro de los ambientes contaminados se presenta también los malos olores los cuales al presentarse en el ambiente laboral afectan negativamente la zona de confort para el trabajador, así como también su salud medioambiental.

#### ***1.2.1.2.2. Demandas del propio trabajo.***

Según Alcalde (2010) refiere que dentro de las demandas del propio trabajo llegan a darse en las actividades laborales, manifestando niveles de estrés como vienen a ser la sobrecarga de trabajo, la vulnerabilidad ante situaciones inadecuadas, horas extras. De la misma manera, según Del Hoyo (2018), las demandas del propio trabajo pueden volverse estresores para el trabajador cuando el accionar de sus actividades no se adecua apropiadamente a las expectativas que tiene y a su capacidad para desarrollarlo; es decir, ante un desacuerdo entre sus percepciones acerca de las demandas que recaen en su habilidad para llevarlo a cabo, producirá el estrés laboral; ante ello recae la carga mental

de trabajo, que es dado cuando la obligación cognitiva es sobrecargada, generando desgaste mental a las exigencias que puede dar y por otro punto se tiene el control sobre la tarea, que es dado cuando escapa de su capacidad la realización de ciertas actividades, haciendo mínimo su grado de autonomía, iniciativa y responsabilidad.

Por otro lado, Urgiles et al. (2018) señalan que al ser el estrés laboral la reacción de una persona frente a las exigencias y presiones laborales que exceden su capacidad de realización; el estresor puesto en la demanda del propio trabajo abarca factores riesgo tanto en la demanda mental, temporal y la frustración ante la tarea; a la vez también entra a ponerse en conflicto la demanda cualitativa (sobre exigencias mentales) y cuantitativa (muchas operaciones en poco tiempo) como estresores importantes durante el tiempo de trabajo. Ante lo mencionado se puede decir que es importante que ante las demandas del trabajo se debe compensar cuando el trabajador realiza horas adicionales, la correspondencia de labores y su exposición al bienestar, como el tiempo en el cual la persona los destina a su descanso y condiciones adecuadas para que trabaje a gusto.

#### **1.2.1.2.3. *Los contenidos del trabajo o las características de las tareas que hay que realizar.***

Según Alcalde (2010), los contenidos del trabajo vienen a ser los rasgos específicos de las actividades a realizar por cada trabajador, y en muchos casos, son generadores de altos contenidos de estrés laboral debido a que al no tener dominio sobre las actividades a desarrollar ocasiona que los trabajadores se sientan frustrados por no poder avanzar como debería de ser, ocasionándoles los niveles de estrés, es por ello que el uso de habilidades genera la retrospectiva de enseñanza para que esos trabajos no sean tan complicados como las capacitaciones, control de actividades e implementación de recursos. De la misma

manera, según Patlán (2019), el estrés por los contenidos de trabajo es dado por los rasgos que demanda las actividades del puesto laboral, frente a ello el trabajador empieza a tener tensión si estas actividades propias llegan a sobrepasar su capacidad para realizarlo adecuadamente; es ante lo mencionado que se puede decir que la tensión y estrés que tendrá en este segmento laboral llega a ser por la falta de conocimiento para aplicarlo en sus actividades, a falta de capacitaciones; mejorar su control en las actividades y tener los implementos necesarios para llevarlos a cabo.

En complemento a lo mencionado, de acuerdo a Del Hoyo (2018), ante un control inadecuado sobre la tarea lleva a condicionar un alto nivel de estrés para el trabajador debido a que las características de las tareas llegan a ser más complejas haciendo que su autonomía para realizarlas vaya disminuyendo; al ocurrir ello, las planificaciones en su trabajo y determinación de proceso va siendo dificultoso, ocasionando también que el trabajador erre en su responsabilidad de cumplimiento; es ante lo mencionado, que también se presenta en importancia los mecanismos necesarios como las capacitaciones para actualizar y aumentar el conocimiento en los trabajadores para mejorar su control en la realización de sus funciones, como también equipar al trabajador de elementos que le permitan realizar de mejor modo sus labores, disminuyendo así sus niveles de estrés y mejorando su productividad.

#### ***1.2.1.2.4. Las relaciones interpersonales y grupales pueden ser fuentes de estrés.***

De acuerdo a Alcalde (2010), las relaciones interpersonales y grupales, pueden ser también factores de estrés cuando consignan con todos los integrantes, cuando las relaciones entre los superiores, compañeros, entre otros, llega a ser inadecuado, generando tensión en el ambiente laboral, es por ello que parte en importancia el trato de relación y



apoyo grupal. Del mismo modo, Del Hoyo (2018) señala que cuando existen malas relaciones dentro de un grupo de trabajo, tanto entre los superiores, mismos compañeros y subordinados es que el ambiente de trabajo entra en una falta de cohesión grupal generando presiones y reducción social en los integrantes aislándose cada uno, ante ello los grados de estrés y tensión empiezan a incrementarse en todos los miembros de la organizativa; caso contrario ocurre cuando ante una interrelación positiva entre los integrantes de la organizativa, la comunicación y el apoyo originan niveles de estrés mínimos y beneficios a la salud psicológica en el trabajo.

Por otra parte, Yáñez et al. (2010), mencionan que el construir relaciones interpersonales cuando el ambiente laboral entre los integrantes de una organizativa es tensa, se genera una alta complejidad para estabilizar este tipo de relaciones; debido a que su debilitamiento es dado más por los intereses personales de cada trabajador y no en cuanto al interés grupal generando así que se incremente una alta desconfianza social, siendo un factor fundamental en la composición de las interrelaciones, ya que permite ser un facilitador frente a las actitudes efectivas en los miembros del trabajo; la confiabilidad en ese sentido se compone en la competencia, benevolencia e integridad.

#### ***1.2.1.2.5. Aspectos relacionados con las nuevas tecnologías.***

Según Alcalde (2010), el uso de nuevas tecnologías a la adaptabilidad laboral también es catalogado como una fuente de estrés para los trabajadores que tardan en conocer este apoyo, por eso deben estar dispuestos a la adaptación y los procesos de aprendizaje. Similar a lo expuesto, Aragüés (2017) refiere que, ante el creciente avance del mundo en la globalización tecnológica, el uso y adaptación constante de estas herramientas en las organizativas se han constituido como necesidades prioritarias para la mejora en su

productividad, no obstante, también ha sido considerada como un factor de estrés para los trabajadores que, por desconocimiento o dificultad en su aprendizaje de su uso, prefieren no usar estas tecnologías; ya que esas exigencias escapan de su capacidad; siendo riesgos psicosociales en el estrés laboral; es ante esta situación que los trabajadores necesitan tener en mente una actitud dispuesta al cambio constante y saber adaptarse a las tecnologías que rigen en su estructura profesional.

En semejanza con lo expuesto, Ozaias & Marcia (2021) señalan que el estrés laboral en este aspecto surge en los trabajadores por las dificultades en la adaptación tecnológica; frente a ello, el tecnoestrés proviene de los constantes cambios tecnológicos y de la necesidad de adaptarse a la dinámica del entorno externo, lo que ha modificado las relaciones sociales y las nociones de espacio y tiempo. Se manifiesta por la resistencia a aceptar las nuevas tecnologías, generando en los trabajadores fobia y aversión a los programas, y demás equipamientos relacionados con la tecnología.

#### ***1.2.1.2.6. Relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida.***

Según Alcalde (2010), conectar los vínculos del trabajo con los sociales como los familiares también pueden ocasionar niveles de estrés si no se logra mantener un adecuado equilibrio, es por ello que dentro de la organizativa debe también considerar un trato más amical donde se procede a dar consejos personales, para evitar así desconcentraciones en el tiempo de trabajo equilibrando sobre todo el tiempo destinado al trabajo y el tiempo para las relaciones personales del trabajador. Del mismo modo, Peiro (2001) señala que, este tipo de estrés va más allá de las actividades netamente laborales si no llegan a situarse dentro de los aspectos personales del trabajador, tales como las relaciones familiares y ante ello sus demandas conflictivas con su participación en la organizativa de trabajo; ante lo

mencionado se puede decir que este tipo de estrés es dado cuando no existe un equilibrio entre el tiempo y concentración destinado al trabajo como lo fijado a las otras vertientes en la vida del trabajador como persona.

En semejanza a ello, Oludayo et al. (2018) indican que, dentro de toda organización es importante que se ponga establezca en iniciativa al trabajador, el saber equilibrar la vida laboral y personal; ya que ello podrá conllevar resultados positivos en el comportamiento de sus trabajadores, entre estas iniciativas se puede tener a las licencias laborales, acuerdo de trabajo flexible, tiempo de los empleados hacia fuera, apoyo social al empleado y la iniciativa de cuidado, permite a que el trabajador aminore su estrés y ante ello se comprometa a realizar de manera adecuada sus labores; es por ello que entra en importancia la revisión de la alta dirección de las organizativas en cuanto a sus programas, políticas y actividades de conciliación de la vida laboral y personal que apoyen y alienten a sus trabajadores en cuanto a sus asuntos de vida personal y familiar, que están encaminados a inspirar aceptables comportamientos en el lugar de trabajo.

#### ***1.2.1.2.7. Componentes de la estructura o del clima organizacional.***

Según Alcalde (2010) estos componentes pueden ser factores estresantes como el exceso de centralismo o un clima de innumerables trámites cuyo apoyo social es mínimo por esos motivos en la organizativa. Ante lo mencionado se puede decir, que el estrés en el clima organizacional es dado cuando el funcionamiento de los trabajadores va enfocado en un proceso vertical extremo más que vertical debido al exceso de trámites (burocratización) para realizar una determinada acción y también dificultades en la adquisición informativa. Del mismo modo, Morales y Ronquillo (2021) señalan que, un causante en el estrés laboral por organizativa vienen a ser los innumerables trámites en los

proceso administrativos para el desarrollo de determinadas funciones que requiere la organización; ante ello es que rige la elevada burocracia que establece la organizativa; es por ello que se puede decir que, ante el incremento burocrático en los papeleos del trabajo, los trabajadores llegan a estresarse por la demora en la culminación de sus funciones y metas programadas; teniendo también así un bajo apoyo del personal.

Por otro lado, de acuerdo a Del Hoyo (2018), señala que dentro de los principales estresores de la organización viene a ser el conflicto y la ambigüedad de rol; donde se señala que es la combinación de la expectativa del trabajador con la realidad que demanda la organizativa, siendo denominado este hecho como conflictos de rol; esto puede darse cuando las ordenes en la organizativa son contradictorias para el trabajador llegando a confundirle y de ese modo generándole estrés, haciendo también que dentro de la organización las prácticas sean disfuncionales llegando asó a no lograr obtener los objetivos de la organización y creando tensión al trabajador; por otra parte, se tiene la ambigüedad del rol que es dado por la falta de claridad en el trabajo desempeñado, en sus objetivos y responsabilidades.

### ***1.2.2. Desempeño laboral***

Salinas (2000) indica que, la evaluación del desempeño tiene como fin clasificar cuantitativamente el desarrollo de capacidades de los trabajadores de una organizativa; a la vez, estas evaluaciones permiten que el trabajador se integre más a la organización participando y dándoles oportunidad de crecimiento anexando los objetivos personales con los del conjunto.

Para Innovación y gestión (2000), la secuencia de productividad organizacional mantiene como objeto que el desenvolvimiento del trabajador esté dirigido al conjunto de elementos que deben estar presente continuamente; teniendo como una responsabilidad la selección de

trabajadores, el interés por estar siempre a fin de aprender, el progreso en la aplicación de conocimientos y habilidades. No obstante, el llevar a cabo el ciclo administrativo del desempeño docente viene a ser el principal factor para que se pueda planificar, documentar, guiar y evaluar el adecuado desempeño de los integrantes del centro de labores.

El Departamento de la Administración de la Función Pública (2000) plantea que, los desempeños laborales de los trabajadores de carrera necesitan constante evaluación sobre el alcance de los objetivos trazados entre el evaluador y evaluado, considerando en los factores críticos de los objetivos, los indicadores que sean medibles cuantitativamente.

#### **1.2.2.1. Administración Del Desempeño.**

La evaluación del desempeño es considerada como la perspectiva del desenvolvimiento de un trabajador en el puesto asignado, es beneficioso para determinar si existe inconvenientes en cuanto al monitoreo del personal, su aporte hacia la organización, el desaprovechamiento del talento y capacidad de un trabajador quien podría desempeñarse en otro mejor puesto acorde a su perfil (Salinas, 2002).

El desempeño está determinado por la actitud sostenida del trabajador en su puesto laboral, consiguiendo así que este ejerza una serie de criterios para su calificación, donde se puede apreciar el comportamiento que desarrollan, basándose en el eficiente desarrollo de asignaciones llegadas a alcanzar los objetivos elaboradas por la organizativa, el aspecto más referente del desempeño laboral es hallado por medio de la estrategia individual donde es el trabajador el factor clave para llegar a concretizarlos (Chiavenato, 2011).

Así también, de acuerdo a Mondy (2010), la administrativa del desempeño vea por conveniente determinar la agrupación de acciones enfocadas al éxito de objetivos establecidos para un tiempo límite, asignando los recursos disponibles para explotarlos hasta su máxima

productividad, tanto a nivel de recursos humanos como del equipo. De tal manera, el desempeño tiene que ser administrado idóneamente, ya que depende de ello que el conjunto organizacional logre tener mayor competitividad en el área donde se ejerce, además que el desempeño toma en consideración el rendimiento de sus trabajadores; siendo así que se deba evaluar cómo es que se desarrollan las actividades en los puestos de trabajo asignados. Por ello, el trabajador debe lograr una secuencia de aspectos que determinarán si su desempeño es óptimo o no, siendo en el último caso para tomar medidas correctivas.

### **1.2.2.2. Teoría relacionada al desempeño laboral**

#### **1.2.2.2.1. *Teoría transaccional del estrés y la ansiedad en el bruxismo.***

De acuerdo a lo establecido por Cruz et al. (2017), esta teoría es referida del siguiente modo:

(...) la evaluación cognitiva de las reacciones del estrés, la cual es continua y analiza la reacción de las personas ante su medio ambiente, la forma cómo evalúan las situaciones amenazantes y si estas afectan a su bienestar. Esta teoría distingue tres tipos de evaluación: a) la evaluación primaria o evaluación de la situación, que sucede en cada transacción (o encuentro) ante la demanda externa o interna, y da origen a cuatro formas de evaluación, amenaza, daño-pérdida, desafío y beneficio; b) la secundaria, que evalúa los recursos propios con los que se cuenta para afrontar la situación, y c) la reevaluación, que implica la retroalimentación, facilitando elaborar correcciones sobre valoraciones previas. (p.2)

Es ante lo expuesto que la teoría tiende a estudiar el comportamiento de la persona frente a reacciones puestas por el cambio de ambiente, alteraciones y como ello puede afectar el nivel de estrés entre las personas tanto en aspectos laborales como de vida diaria.

Herzberg en su teoría establece la importancia que se le debe consignar al desempeño del trabajador dentro del funcionamiento de una organización, debido a que los considera como factores de éxito, es ante ello que surge el nexo entre la motivación con el desempeño; ya que argumenta que al descubrir que es lo que motiva a un trabajador se puede direccionar para que este pueda mejorar en sus tareas y lograr alcanzar resultados y objetivos sobresalientes para interés de la organizativa teniendo así un óptimo desempeño; además de ello su teoría menciona que existen dos factores primordiales; el primero son los factores de higiene o llamados extrínsecos que son dados dentro del contexto de protección y comodidad para que el trabajador pueda laborar tranquilamente dentro de este contexto entran circunstancias como el pago por los servicios, el ambiente físico, entre otros; por otra parte, se tienen a los factores motivadores o intrínsecos, los cuales son caracterizados por la motivación que se le genera al trabajador tales como la obtención de logros y reconocimientos; cuando estos factores son óptimos se genera un buen desempeño en el trabajador (Madero, 2019).

### **1.2.2.3.Evaluación del desempeño laboral.**

Chiavenato (2011) argumenta que, este tipo de evaluación necesita tener la apreciación sistemática de las acciones que desarrolla el trabajador, considerando el potencial que puede abarcar y desarrollarlo constantemente. Así también toda evaluación debe ser dado bajo un procedimiento de estimulación donde es prioritario su clasificación basándose en su valor obtenido, la excelencia y destrezas que tiene el trabajador. Por otra parte, este proceso sigue un fin determinado, el cual buscará el constante perfeccionamiento del rendimiento en el trabajador, refiriéndose así la mejora en todas las funciones y acciones que desempeña en su puesto laboral.

De igual modo, la evaluación del desempeño es referida como la prueba de confirmación sobre las acciones que genera el trabajador, de acuerdo a su asignación de labores, esta comprobación tiene que ser dada de formal y clara, destacando la supervisión idónea para este tipo de evaluación (Mondy, 2010). Es decir, el desempeño de los trabajadores tiene valoración la cual será el medidor si el desempeño ejercido es malo, regular o buena, esa intensidad será primordial para el desarrollo y aplicación de estrategias dependiendo del caso.

Por otra parte, Rodríguez (2011) manifiesta que, estas evaluaciones van enfocadas en la valoración asignada por eficiencia y eficacia en la que se desenvuelve el trabajador en su área de labores, la evaluación apreciará como es que además de ello el trabajador progresa a nivel organizacional; basándose en los resultados hallados por la evaluación donde se procede a estudiar el estado funcional de la persona, considerando la elección de alternativas a aplicar, bajo el mismo enfoque de mejora continua, debido a que cuando el desempeño es menor a lo esperado, es la directiva gerencial la que debe tomar acciones que busquen corrección para beneficio de la organización.

#### **1.2.2.4. Ventajas de la evaluación del desempeño.**

El desempeño en una organizativa es de gran relevancia debido a que provee ventajas tanto para los trabajadores como los superiores de la entidad, cuando la productividad es positiva todos se benefician por la labor, para ello es también notorio el desenvolvimiento de un óptimo clima laboral, el cual aportará al éxito de la administrativa del desempeño; es necesario además de ello recalcar que la evaluación viene a ser un elemento dentro del conjunto del proceso de la administración del desempeño, la cual debe darse de manera veloz, entendible y precisa en el plan estratégico de la organización



(Mondy, 2010). Estas evaluaciones poseen la virtud de brindar información para el fin de adquirir ventajas en favor de la mejora organizativa en el desarrollo del personal.

De igual modo, es necesario que la evaluación del desempeño sea dada de la mejor manera, lo cual será provechoso para las metas planificadas, de acuerdo al tiempo que establezcan, siendo principalmente los beneficiarios, los colaboradores, la gerencia, la organizativa y toda la comunidad. Añadido a ello, se ofrecen ventajas adicionales a los trabajadores, ya que son considerados como elemento primordial, de sencilla comprensión y aplicación, por medio de ellos es que es más fácil detectar los factores críticos en el desempeño laboral y los rasgos más resultantes del mismo, lo cual afecta la situación de la empresa y evaluado (Chiavenato, 2011).

Por otra parte, Mondy (2010) asevera que, evaluar el desempeño laboral de los trabajadores debe darse teniendo como base a tres aspectos, los cuales vienen a ser los resultados de tareas, el comportamiento del personal y los rasgos de personalidad; los mismos que tienen en composición los siguientes indicadores.

- Resultados de las tareas. Vienen a ser los resultados que alcanza el trabajador frente a las actividades que se le asigna en su puesto laboral, teniendo como recaudo las especificaciones que se le brindaron.
- Comportamientos personales. Viene a ser la manera por la cual el trabajador se desenvuelve en su área laboral, estas vienen a ser observables y distinguidas en cualquier rubro dado.
- Rasgos de la personalidad. Define a las habilidades por las cuales el trabajador desarrolla sus funciones que, por consiguiente, al cumplirse con todos los requisitos

establecidos podrá determinarse para saber si el desempeño y dominio de actividades es el calificado.

### **1.2.2.5. Dimensiones del desempeño laboral**

#### **1.2.2.5.1. Capacidad de comprensión.**

De acuerdo a lo referido por Chiavenato (2011), la capacidad de comprensión viene a ser el grado por el cual un trabajador detecta y analiza la aparición de un problema, sin que se le estén observando en la rutina laboral; frente a lo mencionado se puede decir que esta dimensión se caracteriza por el análisis propio del trabajador ante las actividades que se le puede encomendar y como mediante ello puede establecer alternativas de solución y ejecutar acciones oportunas en favor de los objetivos demandados por la organización. Del mismo modo, Calderón et al. (2018) señalan que es importante que dentro de la competitividad del trabajador se tenga la capacidad de solucionar problemas anticipadamente, ello por el análisis a la situación en la cual se encuentre; siendo así una habilidad cognitiva que beneficie a los intereses de una organización; para ello debe prever la identificación del inconveniente, la alternancia de opciones de solución y la selección de la alternativa más apropiada.

Por otra parte, según Tungurahua et al. (2018) señalan que, la organización partiendo por el proceso del coaching debe ser la encargada que apoyar al trabajador, en que conste de una iniciativa para poder mejorar e identificar concretamente las delimitaciones de los problemas en un anticipo y frente a ello generar alternativas de solución que permita obtener alcances de objetivos en beneficio común de la organizativa. Frente a lo mencionado, se puede decir que, la capacidad de comprensión dentro de la determinación del desempeño se complementa en dos partes; la primera, la capacidad

propia del trabajador para desarrollar sus habilidades de identificación y solución de inconvenientes y en segunda, la iniciativa que tenga el trabajador para solucionar los inconvenientes teniendo el apoyo y la capacitación de la organizativa.

#### **1.2.2.5.2. Capacidad de avance.**

Según Chiavenato (2011), la capacidad de avance llega a ser la cualidad de realizar una serie de trabajos de manera eficiente; frente a lo referido, es posible decir que la capacidad de avance es una destreza del trabajador que permite realizar las actividades encomendadas, teniendo como base el cargo que dispone, usando el menor tiempo posible y con recursos limitados. De similar modo, Rojas et al. (2018) señalan que, es la capacidad que tiene un trabajador para disponer de los recursos brindados por la organizativa para lograr alcanzar objetivos específicos; es por ello que llega a ser también denominado como una cualidad de actuación bajo la disponibilidad de recursos; a diferencia de la eficacia; esta es dada ya en el plano laboral a nivel organizativo cuando en conjunto logran obtener objetivos incluyendo dentro la eficiencia de los trabajadores.

En semejanza a lo mencionado, la Organización Internacional del Trabajo (2016) menciona que la eficiencia en un trabajador es medible de acuerdo a la productividad que genera usando una cantidad de recursos limitados como lo es en cuanto a tiempo, inversión, tecnología, entre otros; además de ello señala que la eficiencia viene a ser útil en la reducción de desperdicios, teniéndose en ese sentido los contextos en los cuales; hay sobreproducción de productos, elevados tiempos de inactividad en el trabajador, residuos que no tienen valor en el producto o servicio, así como la elaboración de los mismos bienes pero con fallas o deficiencias, y el tiempo y energía perdida en los empleados.

#### **1.2.2.5.3. Calidad de resultados.**

De acuerdo a Chiavenato (2011), la calidad de resultados viene a ser catalogado por la revisión de los trabajos, si estos están realizados de acuerdo a las necesidades y estándares por la entidad; bajo esa premisa, se puede decir que la calidad de resultados depende del compromiso que tenga el trabajador en la entrega de resultados a sus superiores en la organizativa, siendo así la preocupación por el mismo trabajador en que las actividades que le fueron encomendadas se hayan realizado correctamente para el beneficio conjunto, determinándose así los resultados esperados y las expectativas abastecidas positivamente por sus superiores. De similar modo, Boada (2019) considera que es importante que el trabajador se haga autoevaluaciones para analizar si el trabajo realizado es coherente con lo requerido por la organizativa y teniendo ello como base corregirse o solicitar apoyo para que el trabajo al final se presente con un mínimo o nulo margen de error; es por ello que la calidad de resultados llega a ser un medido importante en el desempeño laboral, debido también a la competitividad que realizará reflejado en logro de actividades planificadas exitosamente.

#### **1.2.2.5.4. Disponibilidad o predisposición.**

De acuerdo a Chiavenato (2011), la disponibilidad viene a ser referido como el estado del personal para todo tipo de trabajos asignados por la entidad adicionales a las labores normales que se le asigna de acuerdo a su perfil; basándose en ello se puede decir que esta evaluación mide que tanto el trabajador puede estar dispuesto al logro de objetivos que tiene la empresa para beneficio común y no personal; es por ello que preside la realización de funciones en situaciones atípicas, donde no le compete al trabajador, pero los realiza por urgencia de la organizativa y la actitud positiva. De similar modo, Honores

et al. (2020) sostiene que, el trabajador debe estar predispuesto ante las exigencias que demanda la organizativa tales como el reemplazo a otras funciones y las adaptaciones a los cambios tecnológicos, sociales y económicos para así lograr las metas y objetivos que la empresa tenga para el beneficio común.

Del mismo modo, según Pashananasi et al. (2021) refieren que, la disposición dentro de las evaluaciones frente al desempeño laboral, viene a ser cuando el trabajador tiene la predisposición para aceptar cualquier recado en fin de los intereses de la organizativa, para ello también la disponibilidad en la evaluación determinar el cumplimiento de los objetivos basados al cargo, tipo de contrato, la edad; la aptitud que tenga la persona para dirigirse al logro en la competitividad laboral, el estado de ánimo con el que dispone a avanzar las tareas, yendo así en relación a la disponibilidad con la calidad de resultados. Frente a lo mencionado, es entonces que la disposición del trabajador frente a los intereses puestos por la organizativa, además de centrarse en cuan dispuesto está la persona para realizar otras funciones, entra a ser considerado otros factores como la edad, la voluntad y aptitud para poder comprometerse más aún con el alcance de objetivos organizacionales.

#### **1.2.2.5.5. Relación entre el conocimiento y su trabajo.**

Según Chiavenato (2011), la relación entre el conocimiento y su trabajo viene a ser la habilidad del trabajador para la aplicación de conocimientos ante los inconvenientes específicos que lidia en su centro laboral; es entonces que el nivel de conocimiento viene a ser un evaluador en el desempeño laboral, ya que permite saber la capacidad de información que tenga el trabajador para realizar adecuadamente sus funciones y con base en ello aportar al éxito en la organizativa con facilidad. De similar manera, Honores et al.

(2020) sostienen que, el conocimiento es un importante evaluador de cuan preparado está un trabajador para la realización de sus funciones específicas y en algunos casos generales; en cuanto al perfil que ocupa u ocupará; es por ello que además prescinde en importancia las capacitaciones que vaya teniendo para actualizar la información de su trabajo y adquirir nuevos conocimientos beneficiosos para la organizativa, ya que ese conocimiento podrá también ser compartido en el personal generando un clima organizacional en armonía.

#### **1.2.2.5.6. Capacidad de solución.**

Según Chiavenato (2011), la capacidad de solución viene a ser la capacidad por la cual el trabajador busca aportar solución a una problemática con las limitaciones en recurso que se posee, es decir, el trabajador posee la aptitud para poder solucionar inconvenientes sin la necesidad de apoyo; realizando acciones que permita no desperdiciar los recursos de la empresa. Del mismo modo, la Organización Internacional del Trabajo (2013) señala que, dentro de las habilidades específicas que se debe tener en cuenta al momento de evaluar el desempeño laboral, viene a ser la capacidad que tenga el trabajador para solucionar problemas mediante la gestión de conocimientos, capacidad de análisis y otros factores que le genere autonomía, es decir solucionarlo por sí mismo; generando así a la vez que en primera instancia no se desperdicie recursos como tiempo y energía; y por otra parte, que la solución de problemas permita prevenir futuros conflictos organizativos.

Del mismo modo Mainert et al. (2018) señalan que, a medida que la vida laboral se vuelve cada vez más compleja, las habilidades de pensamiento de orden superior, como las habilidades de resolución de problemas complejos son cada vez más necesarios, convirtiéndose en crítico para el éxito laboral; es por ello que prescinde como un evaluador clave en el desempeño laboral, la capacidad de solución que tenga un trabajador para poder

realizar sin mucha dificultad sus labores, teniéndose así un desarrollo positivo frente a las exigencias cada vez más complejas que le demande la organizativa; es así también que frente a más soluciones que establezca el trabajador, más valorado será, por lo tanto, la empresa lo necesitará mucho más.

#### **1.2.2.5.7. Puntualidad.**

Según Chiavenato (2011) la puntualidad es referida a la responsabilidad que tiene el trabajador frente a los horarios de trabajo o actividades que ejerce en la programación de su trabajo; es frente a lo mencionado que, la puntualidad permite ver que el trabajador cumple con sus labores referente a la planificación con la cual se rige la empresa, en base a sus cronogramas y tiempos (como la hora de entrada, de salida, el plazo y en determinadas situaciones la realización de sus funciones bajo horas adicionales), siendo así un importante medidor del desempeño laboral. En semejanza a lo referido, Luna et al. (2019) señala que, la puntualidad denota que el trabajador cumple con el valor y la disciplina estructural para con la empresa al presentarse y presentar sus trabajos de acuerdo a la planificación expuesta en la organizativa; es por ello que, la puntualidad se presenta también como una cultura estricta que va alineada a la responsabilidad, disciplina y seriedad que permitan que la realización de funciones sea dada de manera productiva y eficiente.

### **1.3. Marco conceptual.**

**El trabajo excesivo.** Viene a ser un originador de estrés debido a que al haber sobrecarga laboral, se genera el desgaste físico, psicológico, especialmente cuando el contexto de sociedad es demasiada competitiva, el trabajador tiende a esforzarse más para satisfacer esa demanda.

**Resultado.** Vienen a ser especificaciones que se espera se pueda obtener en un tiempo específico para determinadas actividades; ante ello una actividad puede tener una serie de

resultados que se esperan obtener, siendo estudiados individualmente e independientemente partiendo de la misma actividad.

**Experiencia.** Es definida como todo lo relacionado con la dependencia tanto directa como indirecta a la sensibilidad del trabajador; siendo así una agrupación totalitaria de contenidos que producen los sentidos, ya sean catalogados por actos cognoscitivos o vivenciales en la emoción, ligándose así la sensibilidad con la experiencia acorde a su percepción.

**Desempeño.** Viene a ser la agrupación de resultados laborales que se espera alcanzar y superar, ello basándose a la calidad, costo y oportunidad.

**Desplazamiento.** Es el desarrollo de acciones de índole administrativo por el cual un trabajador pasa a desempeñar diferentes funciones dentro y fuera de su entidad, teniendo en consideración las necesidades del servicio, su formación, capacitación, experiencia laboral, grupo ocupacional y categoría remunerativa.

**Evaluación de desempeño.** Apreciación de la actitud y capacidad técnica de una persona para el ejercicio de una actividad profesional, así como también los resultados que obtienen y los progresos que realizan. Consiste en un proceso permanente que cubre un periodo determinado, en el que se confrontan las acciones realizadas por el evaluado, en relación con las funciones que le han sido asignadas, determinando sus aciertos y fallas con el fin de mejorar su rendimiento laboral.

**Habilidades.** Vienen a ser las destrezas, desarrollo de capacidad y potencialidad en la persona fijado en su desempeño de solución para determinadas acciones; las cuales son divididas bajo tres tipos: habilidad mental, motora y creadora.

**Iniciativa.** Viene a ser la habilidad por el cual se predispone a tomar acciones en fin de generar oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje, apoyado en la auto responsabilidad y la autodirección.



Tener iniciativa supone adoptar una actitud proactiva, despierta ante la realidad y con la madurez suficiente para asumir las consecuencias de la acción.; implica marcar el rumbo por medio de acciones concretas, no solo de palabras.

**El cumplimiento.** En un aspecto más genérico, la palabra cumplimiento va ligado a la acción y efecto de cumplir con determinada cuestión o con alguien. En tanto, por cumplir, se entiende hacer aquello que se prometió o convino con alguien previamente que se haría en un determinado tiempo y forma, es decir, la realización de un deber o de una obligación; en el ámbito laboral, el cumplimiento resulta ser una condición a la hora de querer triunfar o permanecer en un determinado puesto.

**Responsabilidad administrativa.** Los deberes de los trabajadores del sector público, deben desarrollarse cuidadosamente en el tiempo y lugar que correspondan, y dentro de los cánones de las normas especiales que los regula, sin incurrir en acciones u omisiones voluntarias que posteriormente pueden ser sancionados, frente al perjuicio causado.

**Responsabilidad en el trabajo.** Viene a ser la destreza para el trabajador al momento de cumplir con el desempeño esperado.

**Trabajador.** Es la persona con edad autorizada para poder prestar su tiempo y servicio a la necesidad de una persona u empresa, haciendo una transacción de interés por ambas partes.

**Trabajador calificado.** Es la persona que cuenta con la preparación especial para un determinado puesto de trabajo, con lo cual podrá cumplir con todas las exigencias por parte de la empresa o entidad donde se desempeñará.

#### **1.4. Marco referencial**

Gonzales (2014), en su investigación “Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)”, que fue presentado a la Universidad Rafael Landívar,

Guatemala; sostuvo como finalidad establecer la relación entre las variables “estrés” y el “desempeño laboral” en los trabajadores de la institución referida; para lo cual la muestra lo constituyó por 50 personas adultas en edades de 25 a 50 años, dentro de los cuales ejercían labores relacionadas con las principales actividades de la empresa. La metodología que abarcó para ello fue de tipo descriptivo-explicativo. Finalmente, el autor concluyó que existe una influencia del estrés con el desempeño laboral de la organizativa, siendo así que el estrés dentro de esta empresa se produce por distintos factores del ambiente laboral los cuales están afectando al desempeño laboral, estos mismos varían de un departamento a otro, pero de igual manera influyen en los resultados que se desea conseguir. Por último, cabe mencionar que los integrantes de la empresa presentaron altos niveles de estrés, generando así bajos niveles de productividad en el personal, lo que se refleja en el desempeño laboral.

Sánchez (2011), en su investigación “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en colaboradores de una industria cerealera”, presentado a la Universidad Abierta Interamericana, en Buenos Aires, Argentina; estableció como finalidad central identificar la relación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en los trabajadores de la empresa referida. Para ello, la muestra estuvo compuesto por 150 empleados operantes en la empresa señalada. La metodología del trabajo constó de niveles descriptivo y correlacional. El autor concluyó que existe un alto índice de estrés en dicha industria cerealera, esto se debe a una serie de estresores presentados dentro de esta industria, los cuales denominados por la constante rotación de turnos, exigencias seguidas, multi empleo, deficiente coordinación en la comunicación tanto de los supervisores con los trabajadores como viceversa, la incompatibilidad de labores y ausencia en el reconocimiento, todo esto, repercute en la satisfacción laboral y el bienestar

psicológico de los colaboradores, ya que llegó a determinar que la mayoría de trabajadores sufre de problemas ya sean físicos como psicológicos.

Bedoya (2012), en su tesis “Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador”, presentada a la Universidad Central del Ecuador, en Quito, Ecuador. Sostuvo como objeto central establecer la relación directa entre el estrés laboral y el bajo rendimiento laboral en la organizativa señalada; la muestra lo conformó por todos los trabajadores del área; la investigación para ello en el aspecto metodológico fue de nivel correlacional. El autor concluyó que existe estrés laboral propiciado por la presencia de factores llevados a cabo inadecuadamente, como los psicológicos, los cuales tienen incidencia en el desempeño laboral. Es ante ello que se identificó que este tipo de estrés es influyente inversamente al desempeño, aseverándose de que mayor estrés conduzca a un menor desempeño en los trabajadores. Por otra parte, el estrés laboral se origina por errores en las capacitaciones para los nuevos trabajadores, como las sobrecargas de trabajo, donde en el departamento de correo masivo se apreció que el 48 % de los trabajadores manifestaron tener estrés como tal y el 52% restante aseveraron tener un nivel intermedio; también se apreció desatinos en la capacidad de administrar y distribuir el sistema informativo entre los departamentos de la misma área y sobre todo entre las direccionalidades de la organizativa.

Álvarez (2015), en su investigación “El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario Público”, presentada a la Universidad de Carabobo, en La Morita, Venezuela. Sostuvo como objeto primordial determinar la relación entre las variables “estrés laboral” y “desempeño del trabajador” referidos en la administrativa de la universidad señalada, la muestra lo compuso por 41 trabajadores; en la metodología el trabajo fue de nivel correlacional. El autor concluyó que existe un inadecuado diagnóstico de los factores psicológicos

de la administrativa donde dependen en gran manera de la participación, implicación, responsabilidad, formación, información, comunicación, administración de tiempo y adjunción del grupo, todos estos niveles al estar en estado inadecuado provocan que se desarrollen una serie de problemas en la salud fisiológica y mental del trabajador y esté vinculada de manera directa con la organizativa, el contexto laboral y la aplicación de tareas, es por ello que está afectando el desempeño de trabajo en los colaboradores lo cual conlleva que la institución manifieste problemas en el trabajo.

Sum (2015), en su investigación “Motivación y desempeño laboral (estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la Zona 1 de Quetzaltenango)”, presentada a la Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Sostuvo como fin central el establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral de la administrativa en la empresa referida. La muestra se compuso por 34 trabajadores, para ello en la metodología el nivel abarcado fue descriptivo. El autor llegó a concluir que los colaboradores de la empresa están debidamente motivados, es por ello que sus actividades se desempeñan de la mejor manera cumpliendo los estándares asignados, también se apreció por medio de la escala Likert que los trabajadores reciben reconocimiento mediante las felicitaciones de sus superiores al realizar correctamente sus deberes con el trabajo, motivándoles a que sigan así.

Manzano (2010), en su investigación “Nivel de estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle”, presentada en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle – La Cantuta. Lima, Perú. Sostuvo como fin primordial determinar la relación entre las variables puestas en los trabajadores de la universidad referida. La muestra lo compuso por 92 estudiantes de dicha institución; la tesis tiene en su metodología el nivel descriptivo. El tesista concluyó que no existen diferencias notorias entre

el nivel de estrés conjunto con otros aspectos como las facultades, carreras y sexo, no obstante, determinó también que el estrés tiene influencia en el rendimiento académico de los alumnos, por ello se deduce que a mayor estrés menos rendimiento por parte de los estudiantes.

Salirrosas y Rodríguez (2015), en su investigación “Estrés laboral y Desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de crédito del Perú, distrito de la Esperanza – año 2015”, presentada a la Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Perú. Sostuvo objeto central establecer la relación entre las variables “estrés laboral” y “desempeño” en los trabajadores de la entidad bancaria referida. La muestra lo constituyó por 121 asesores de la entidad en estudio. Dentro de la metodología el nivel abarcado fue descriptivo y correlacional. El autor concluyó que existió una relación inversa entre las variables; aseverando que a más estrés el desempeño laboral disminuirá así también el estrés laboral de los colaboradores, por lo que se encontró que el desempeño es deficiente en gran mayoría, solo un mínimo número de trabajadores desarrollan sus funciones de manera eficiente.

Quispe (2015), en su investigación “Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Papucha, Andahuaylas, 2015”, presentado a la Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas. Perú. Sostuvo como fin principal determinar la relación entre las variables "clima organizacional" y "desempeño laboral" en el municipio señalado. La muestra lo compuso por 64 colaboradores. La investigación tuvo en metodología el nivel descriptivo correlacional. El autor llegó a concluir la existencia de una relación directa positiva entre las variables, debido a que en todas las dimensiones se encontraron relación entre ellas, poniéndose así a la dimensión comunicación interpersonal con la productividad, la dimensión de autonomía con la eficiencia laboral y finalmente la dimensión motivación laboral con la eficiencia laboral ,

las cuales aseveraron que el clima organizacional adecuado permite que los colaboradores se desempeñen de la manera más eficientemente posible.

Tapia (2014), en su investigación “Nivel de estrés y satisfacción del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal 2013”, presentado a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú. Sostuvo como objetivo determinar el “nivel de estrés laboral” y el “nivel de satisfacción” en los enfermeros y enfermeras en el hospital referido. La muestra lo compuso por 42 enfermeros (as) del establecimiento de salud. El desarrollo metodológico constó de nivel descriptivo. El autor concluyó que más de la mitad del personal estudiado opinaron tener de medio a altos niveles de estrés, debido a que mencionaron sentir emotivamente agotados por la carga de trabajo, el cansancio va desde el despertar temprano y las dificultades para lidiar con las dificultades en sus funciones, se les complica poder generar una atmosfera tranquila, manifestando sentirse agotados al final de su jornada diaria, les da preocupación que el trabajo les esté haciendo más rígidos con respecto a las emociones, así como también que las exigencias de su trabajo van más allá de sus límites, afectan su satisfacción emocional, ya que se encontró que la gran mayoría tiene una satisfacción laboral de media a baja.

Chirito y Raymundo (2015), en su investigación “La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en Huacho, periodo 2014”, presentado a la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho. Perú. Tuvo como finalidad determinar la incidencia de la motivación al desempeño laboral en la entidad bancaria señalada. La muestra lo conformó por 43 trabajadores de la entidad. La metodología abarcada fue bajo el nivel descriptivo correlacional. El autor llegó a la conclusión que la motivación incide directamente en el desempeño laboral para los integrantes de la institución. Además de ello, se evidenció que el desarrollo adecuado en el ambiente laboral, junto con las políticas organizativas,

salario, y estabilidad de trabajo en el puesto, conllevan a que la comunicación con los integrantes de la organización pueda llevarse de una manera más óptima, dando así mejor atención al servicio del cliente.

Richarte y Risco (2015) en su investigación “Factores condicionantes al estrés laboral en profesionales que laboran en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II Es SALUD Ayacucho de agosto – octubre del 2015”, presentada a la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho. Perú. Tuvo como finalidad determinar cuáles son los factores condicionantes que causan el estrés laboral en los profesionales que trabajan en el hospital referido. La muestra lo compuso por 41 profesionales del servicio indicado. La metodología fue bajo el nivel descriptivo. El autor concluyó que los profesionales que trabajan en el área estudiada presentaron estrés severo, mientras que otros estreses moderados, los factores condicionantes del estrés estuvieron bajo las categorías de profesión, edad, sexo, estabilidad laboral y los vínculos interpersonales, los mismos que se observan se encuentran en niveles moderados, lo cual no afecta en gran manera al personal profesional en el desempeño de sus trabajos y en su salud, ya sea psicológica y física.

De la Cruz (2016), en su investigación “Gestión de talento humano y desempeños laborales en las carpinterías metálicas en la ciudad de Ayacucho 2013 – 2014”, presentada a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, filial Ayacucho. Ayacucho. Perú. Sostuvo como objetivo principal el determinar la influencia de un sistema de gestión estratégica de talento humano en el desempeño laboral para las carpinterías referidas en el estudio. La muestra lo estableció por 220 trabajadores de estas carpinterías señaladas. La metodología fue dada por el diseño no experimental. El autor concluyó que ante una adecuada gestión del potencial humano dentro de estas pequeñas empresas, se podrá propiciar a mejoras en el desempeño laboral de las funciones

llevadas en sus jornadas laborales, por ello es necesario que estas carpinterías metálicas se adapten a las nuevas circunstancias y alternaciones, siendo necesario la adecuación a un sistema de administrativa, teniendo como base el desarrollo de capacidades en el personal, tomando en cuenta los desempeños laborales de cada trabajador, así como los tiempos de cada función y el grado de complejidad de cada tarea a ejecutar.



## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo y nivel de investigación.

La tesis es de tipo básica. Al respecto, Valderrama (2018) considera que este estudio de naturaleza aplicada se caracteriza por estar orientada a acrecentar los conocimientos en referencia a las variables, pero no la solución práctica inmediata de los problemas. Acorde con ello, la presente se ciñe a ello, ya que está orientado a recoger información de la realidad con la finalidad de enriquecer únicamente el campo del conocimiento.

Y es de nivel descriptivo- explicativo, Carrasco (2018) indica que un nivel descriptivo busca describir ciertos fenómenos; mientras que el nivel explicativo, va más allá de esa descripción, pues busca conocer la causalidad de dichos fenómenos o variables, es decir, el efecto o influencia que tiene uno con otro. En concordancia con ello, el estudio se ciñó a dicho nivel, pues su finalidad estuvo ligado a determinar el grado de influencia entre las variables estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019; todo ello sin antes detallar el comportamiento de las variables objeto de estudio.

### 2.2. Población y muestra.

De acuerdo a lo indicado por Ñaupas et al. (2018), el universo viene a ser la agrupación de hechos, personas, objetos, eventos, u otros, que se va a investigar. En concordancia con ello, el universo del estudio se conformó por la totalidad de colaboradores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, colaboradores activos en total, entre personal nombrado y contratados, bajo las diferentes modalidades, distribuido en las áreas, englobando un total de 5335 colaboradores.

#### **Tabla 1.**

*Áreas existentes en la DIRESA - Ayacucho al 2018.*

<b>Dirección General</b>
Oficina Ejecutiva de Administración
Oficina de Contabilidad y Tesorería

Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares
Oficina Ejecutiva de Gestión y Desarrollo de recursos Humanos
Oficina de Asesoría Jurídica
Oficina Ejecutiva de Planificación y Finanzas
Oficina de planeamiento y gestión institucional
Oficina de Finanzas
Dirección Ejecutiva de Promoción de la Salud
Dirección Ejecutiva de Inteligencia Sanitaria
Dirección de Epidemiología, prevención y control de emergencias y de desastres
Dirección de Laboratorio regional en Salud Pública
Dirección de Gestión de Información y Telecomunicaciones
Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental
Dirección Ejecutiva de Salud de las personas
Dirección de Atención integral y calidad en salud
Dirección de Servicios en salud
Dirección de Aseguramiento Público
Dirección Ejecutiva de Medicamentos, insumos y drogas
Red de Salud San Miguel
Red de Salud San Francisco
Red de Salud Puquio
Red de Salud Huamanga
Red de Salud Cora Cora
Red de Salud Centro Ayacucho
Red de Salud Ayacucho Norte
Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena

Nota: Organigrama de la DIRESA – Ayacucho 2018.

Respecto a la población, Ñaupas et al. (2018) indicó que es un conjunto de individuos o instituciones que son materia de investigación, los cuales poseen ciertas características, y de los cuales se desea investigar algo. Acorde con ello, la población en la presente tesis se constituyó por los 285 colaboradores, específicamente del área administrativa, activos (entre nombrados, contratados), con la modalidad D.L. 276 y contratados por la modalidad CAS, en la Unidad Ejecutoria 0774 SEDE - Dirección Regional de Salud de Ayacucho.

La muestra viene a ser un subconjunto obtenido de la población, los cuales son seleccionados bajo métodos diversos, pero teniendo siempre en consideración que debe de tener una representatividad del universo (Ñaupas y otros, 2018). Acorde con lo anterior, en la presente

investigación se tomó en consideración un muestreo probabilístico aleatorio simple, para lo cual se tomó en consideración la siguiente fórmula:

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

**Dónde:**

N = 285 (Población)

Z = 1.96 (valor de la distribución normal estándar)

p = 0.5 (Probabilidad)

e = 0.5 (Error Estándar)

n = X

**Reemplazando:**

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 285}{0.0025 * 284 + 0.9604}$$

$$n = \frac{273.714}{1.67} = 164$$

Por lo tanto, la muestra se constituyó por 164 trabajadores del área administrativa de la Dirección Regional de Salud al periodo 2019.

### 2.3. Fuentes de información.

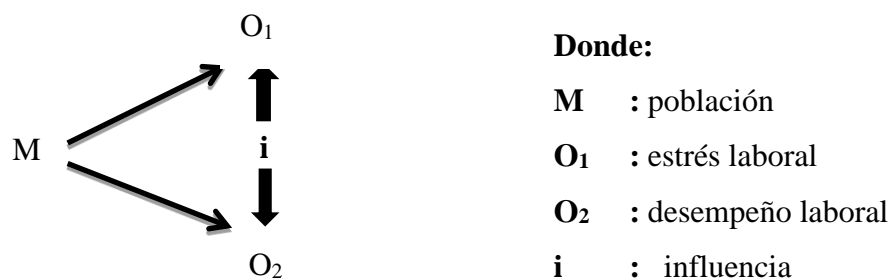
Las fuentes de información que a las que recurrió el estudio fueron de naturaleza primaria (tales como lo obtenido tras la aplicación de los cuestionarios), y secundaria (libros, artículos científicos, tesis, etc.).

### 2.4. Diseño de Investigación.

El diseño fue de diseño no experimental – transversal. Al respecto, Hernández et al. (2011) considera que este diseño se encuentra orientado a analizar el comportamiento de las variables, sin

la intención de manipularlas intencionalmente. Y fue transversal, debido a que la recolección de los datos se efectuó una sola vez, y en un periodo específico (Carrasco, 2018). Ante lo expuesto es que se usó este tipo de diseño para interés de los objetivos planteados.

A continuación, se muestra el esquema del nivel de investigación.



## 2.5. Técnicas e instrumentos.

Se hizo uso de la técnica de la encuesta, la cual según Tacillo (2016) es una técnica masiva en la recolección informativa, en la cual se basa en la elaboración de su instrumento para obtener de una forma más rápida y menos densa que la entrevista; se puede obtener datos pertinentes de muchas personas al mismo tiempo; es ante ello que, para interés de los objetivos planteados en la presente investigación se procedió a realizar esta técnica tanto para la variable estrés laboral como el desempeño plasmado en la muestra seleccionada para los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho que consiste en obtener información de la población de estudio, tal información es proporcionada por ellos mismos, sobre actitudes, opiniones o sugerencias. El instrumento correspondiente a ser utilizado fueron sus cuestionarios. (*Ver Anexo 03*)

Para el cuestionario de la variable estrés laboral, tuvo una totalidad de 35 ítems teniéndose en su composición las dimensiones: estresores de ambiente físico, demandas del propio trabajo, contenido del trabajo y características de las tareas, relaciones interpersonales y grupales, nuevas

tecnologías, relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida y componentes de la estructura o clima organizacional; por otro parte, en la segunda variable desempeño laboral, constó de un total de 28 ítems dentro de las cuales se distribuyeron teniendo como base a las dimensiones capacidad de comprensión, capacidad de avance, calidad de resultados, disponibilidad, relación entre el conocimiento y su trabajo, capacidad de solución y puntualidad.

Cabe precisarse que la construcción de los instrumentos tanto para la variable estrés laboral como el desempeño de los colaboradores fue validado apropiadamente a juicio de tres expertos en las materias referidas, han evaluado la claridad, actualidad, consistencia, redacción, la coherencia, objetividad y suficiencia, de forma cualitativa las características del instrumento, en base a los objetivos y a la teoría que lo soporta, la evaluación que realizaron fue aprobatoria, según el primer experto la Mg. Nathaly del Carmen Cuellar Rentería, califico la validación con una valoración de 17.82 los instrumentos de la presente investigación, según el segundo experto Mg. Jacquelin Cano More califico la validación con una valoración de 17.90 los instrumentos de la presente investigación, el experto 3 Psiq. Miguel Levis Valenzuela Matamoros califico la validación con una valoración de 17.82 los instrumentos de la presente investigación, recomendando toda la aplicación de los cuestionarios, a continuación, se detalla el promedio de valoración (*Ver anexo 06*)

**Tabla 2**

*Listado de expertos validadores en los instrumentos de la investigación*

<b>Nº de expertos</b>	<b>Nombre de expertos</b>	<b>Institución donde labora</b>	<b>Resultado</b>	<b>Prom. De valoración</b>
1	Cuellar Rentería, Nathaly del Carmen	Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas	Muy buena	17.82
2	Cano More, Jacquelin	Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas	Muy buena	17.90
3	Valenzuela Matamoros, Miguel Levi	Centro de Salud Mental Comunitario	Muy buena	17.82

Nota: Obtenido de las validaciones de Juicio de Expertos/ ver Anexo 06.

Por otro lado, en cuanto a sus procesos de confiabilidad, se utilizó la prueba del alfa estadística de Cronbach para medir la fiabilidad de cada instrumento de elaboración tanto para la variable, estrés laboral como para el desempeño laboral, teniéndose en cuenta que la fiabilidad será dada, cuando los resultados obtenidos en las pruebas sean mayores a 0,7 y lo más cercanas a 1; frente a ello se obtuvieron los siguientes resultados.

**Tabla 3.**

*Prueba estadística del alfa de Cronbach para la variable estrés laboral conjunta a sus dimensiones*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.808	8

Nota. Obtenido del análisis de los resultados de la prueba piloto /anexo 7.

**Tabla 4.**

*Prueba estadística del alfa de Cronbach para la variable desempeño laboral conjunta a sus dimensiones*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.812	8

Nota. Obtenido del análisis de los resultados de la prueba piloto /anexo7.

Tras lo visto tanto en la tabla 2 y tabla 3, se puede apreciar que ambos estadísticos llegan a ser mayores a 0,7 y se aproximan a 1; es entonces que se puede decir que tanto para el instrumento para el estrés laboral como desempeño laboral conjunto, ambos con sus dimensiones respectivas, son fiables en sus usos de aplicación.

**Baremos de las escalas de las variables y dimensiones.**

Valor mínimo = Número de ítems \* valor mínimo de la escala

Valor máximo = Número de ítems \* valor máximo de la escala

Rango = Valor máximo – valor mínimo

Amplitud = Rango/ 3

Escalas:

$$\text{Bajo} = [\text{Valor m\u00ednimo} - (\text{Valor m\u00ednimo} + \text{Amplitud}) >$$

$$\text{Medio} = [(\text{Valor m\u00ednimo} + \text{Amplitud}) - ((\text{Valor m\u00ednimo} + \text{Amplitud}) + \text{Amplitud}) >$$

$$\text{Alto} = [((\text{Valor m\u00ednimo} + \text{Amplitud}) + \text{Amplitud}) - \text{Valor m\u00e1ximo} >$$

**Tabla 5***Baremos de las variables y dimensiones de las variables de estudio.*

Descripción	Número de ítems	Mínimo	Máximo	Rango	Amplitud	Bajo	Medio	Alto
Estrés laboral	33	33	165	132	44	[33 -77 >	[77 - 121>	[121 - 165>
Estresores de ambiente físico	5	5	25	20	7	[5 -12 >	[12 - 19>	[19 - 25>
Demandas del propio trabajo	5	5	25	20	7	[5 -12 >	[12 - 19>	[19 - 25>
Contenidos del trabajo y características de las tareas	5	5	25	20	7	[5 -12 >	[12 - 19>	[19 - 25>
Relaciones interpersonales y grupales	5	5	25	20	7	[5 -12 >	[12 - 19>	[19 - 25>
Las nuevas tecnologías	5	5	25	20	7	[5 -12 >	[12 - 19>	[19 - 25>
Las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida	4	4	20	16	5	[4 -9 >	[9 - 14>	[14 - 20>
Componentes de la estructura o del clima organizacional	4	4	20	16	5	[4 -9 >	[9 - 14>	[14 - 20>
Desempeño Laboral	25	25	125	100	33	[25 -58 >	[58 - 91>	[91 - 125>
Capacidad de comprensión	3	3	15	12	4	[3 -7 >	[7 - 11>	[11 - 15>
Capacidad de avance	4	4	20	16	5	[4 -9 >	[9 - 14>	[14 - 20>
Calidad de resultados	3	3	15	12	4	[3 -7 >	[7 - 11>	[11 - 15>
Disponibilidad	4	4	20	16	5	[4 -9 >	[9 - 14>	[14 - 20>
Relación entre el conocimiento y su trabajo	4	4	20	16	5	[4 -9 >	[9 - 14>	[14 - 20>
Capacidad de solución	4	4	20	16	5	[4 -9 >	[9 - 14>	[14 - 20>
Puntualidad	3	3	15	12	4	[3 -7 >	[7 - 11>	[11 - 15>

Nota: obtenido de la aplicación de la baremación de las variables y dimensiones



### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados descriptivos.

##### 3.1.1. Respecto a la variable 1. Estrés laboral

**Tabla 6.**

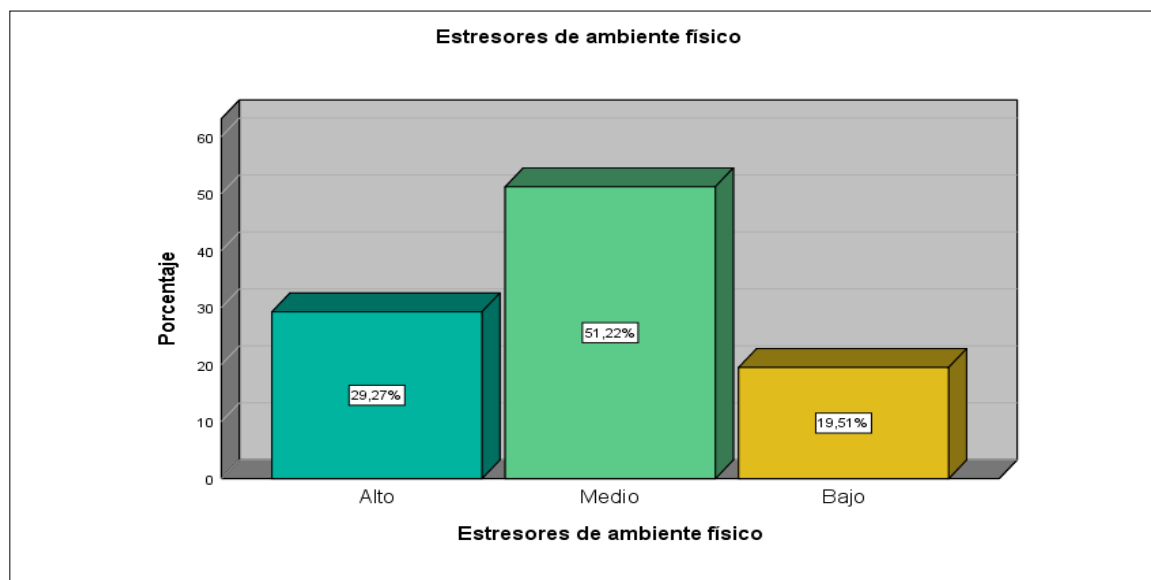
*Descripción sobre las percepciones de los estresores del ambiente físico por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Alto	48	29.27
Medio	84	51.22
Bajo	32	19.51
Total	164	100

Nota. Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /Anexo 5.

**Figura 1.**

*Descripción de los estresores del ambiente en físico por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*



Nota. Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /Tabla 6.

De acuerdo a la tabla 6 y figura 1 se puede evidenciar que para el 29,27% (48) de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, los estresores de

ambiente físico son de nivel “alto”, mientras que para el 51,22% (84) es de nivel “medio” y el 19,51% (32) “bajo”.

Por lo tanto, señalamos que los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho perciben que los estresores de ambiente físico como la iluminación, el ruido y contaminantes ambientales les genera un nivel moderado de estrés laboral.

**Tabla 7.**

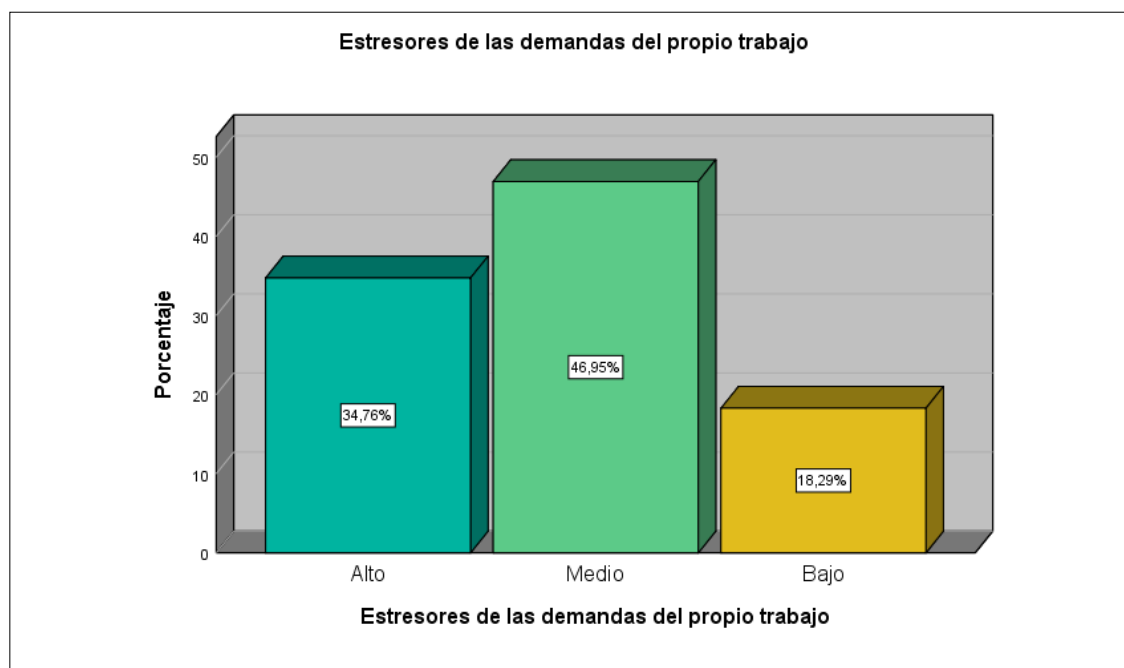
*Descripción sobre la percepción de los estresores de las demandas del propio trabajo por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Alto	57	34.76
Medio	77	46.95
Bajo	30	18.29
Total	164	100

Nota. Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /Anexo 5.

**Figura 2.**

*Descripción de los estresores de las demandas del propio trabajo por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*



Nota. Obtenido de la aplicación de los cuestionarios / Tabla 7.

De acuerdo a la tabla 7 y figura 2 se puede evidenciar que para el 34,76% (57) de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, las demandas del propio trabajo son de nivel “alto”, mientras que para el 46,95% (77) es de nivel “medio” y el 18,29% (30) “bajo”.

Por lo tanto, señalamos que los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho perciben que las demandas del propio trabajo como las horas extras, labores adicionales y exposición a riesgos contra la salud les genera un nivel moderado de estrés laboral.

**Tabla 8.**

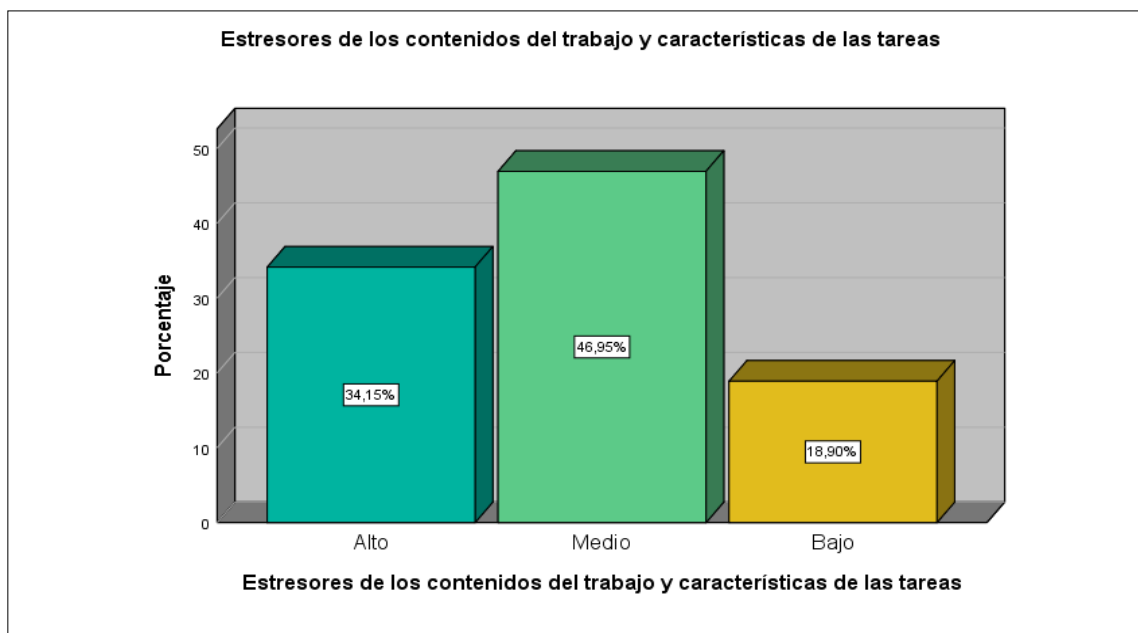
*Descripción sobre los estresores de los contenidos del trabajo y características de las tareas por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Alto	56	34.15
Medio	77	46.95
Bajo	31	18.90
Total	164	100

Nota. Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /Anexo 5.

**Figura 3.**

*Descripción sobre los estresores de los contenidos del trabajo y características de las tareas por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*



Nota. Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /tabla 8.

De acuerdo a la tabla 8 y figura 3 se puede evidenciar que para el 34,15% (56) de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, los contenidos del trabajo y características de las tareas son de nivel “alto”, mientras que para el 46,95% (77) es de nivel “medio” y el 18,90% (31) “bajo”.

Por lo tanto, señalamos que los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho perciben que los contenidos del trabajo y características de las tareas como las capacitaciones, control de actividades e implementación de recursos les genera un nivel moderado de estrés laboral.

**Tabla 9.**

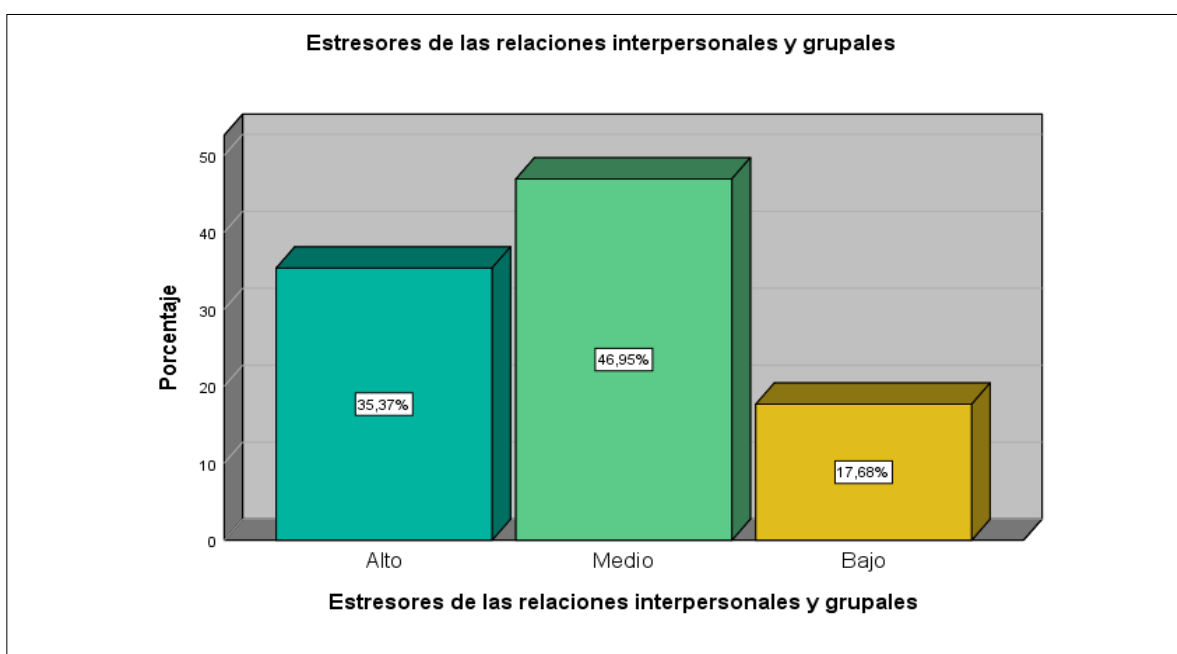
*Descripción sobre la percepción de los estresores de las relaciones interpersonales y grupales por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Alto	58	35.37
Medio	77	46.95
Bajo	29	17.68
Total	164	100

Nota. Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /Anexo 5.

**Figura 4.**

*Descripción de los estresores de las relaciones interpersonales y grupales por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*



Nota. Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /Tabla 9.

De acuerdo a la tabla 9 y figura 4 se puede evidenciar que para el 35,37% (58) de colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, las relaciones interpersonales y grupales son de nivel “alto”, mientras que para el 46,95% (77) es de nivel “medio” y el 17,68% (29) “bajo”.

Por lo tanto, señalamos que los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho perciben que las relaciones interpersonales y grupales como trato de relación y apoyo grupal les genera un nivel moderado de estrés laboral.

**Tabla 10.**

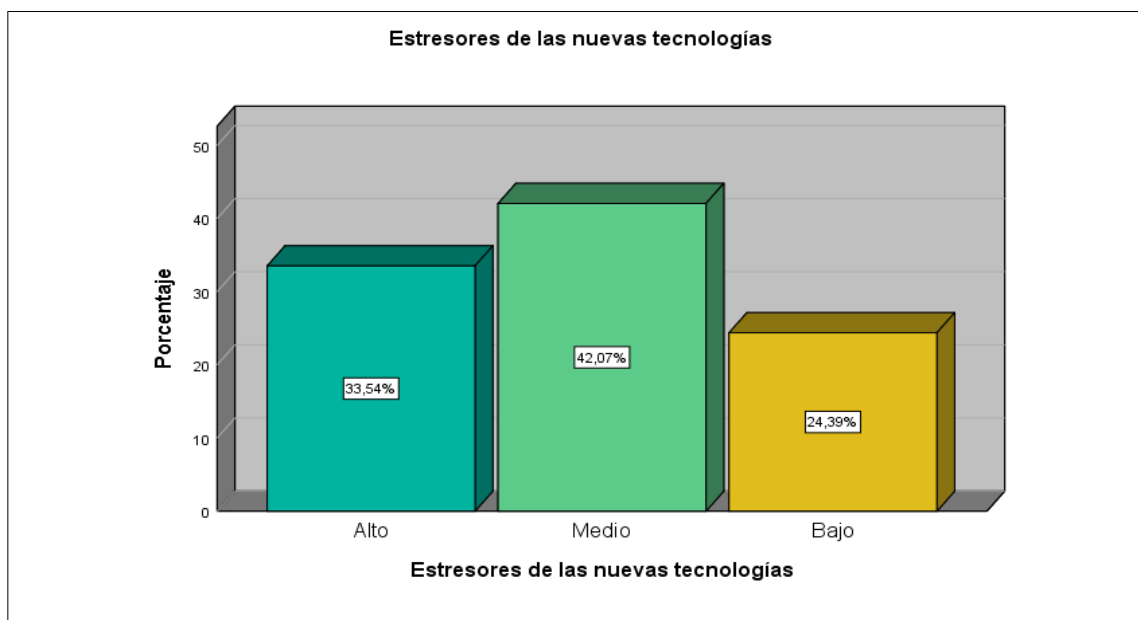
*Descripción sobre la percepción de los estresores de las nuevas tecnologías por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Alto	55	35.54
Medio	69	42.07
Bajo	40	24.39
Total	164	100

Nota. Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /Anexo 5.

**Figura 5.**

*Descripción de los estresores de las nuevas tecnologías por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*



Nota. Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /Tabla 10.

De acuerdo a la tabla 10 y figura 5 se puede evidenciar que para el 33,54% (55) de colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, las nuevas

tecnologías son de nivel “alto”, mientras que para el 42,07% (69) es de nivel “medio” y el 24,39% (40) “bajo”.

Por lo tanto, señalamos que los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho perciben que las nuevas tecnologías como la adaptación y el proceso de aprendizaje les genera un nivel moderado de estrés laboral.

**Tabla 11.**

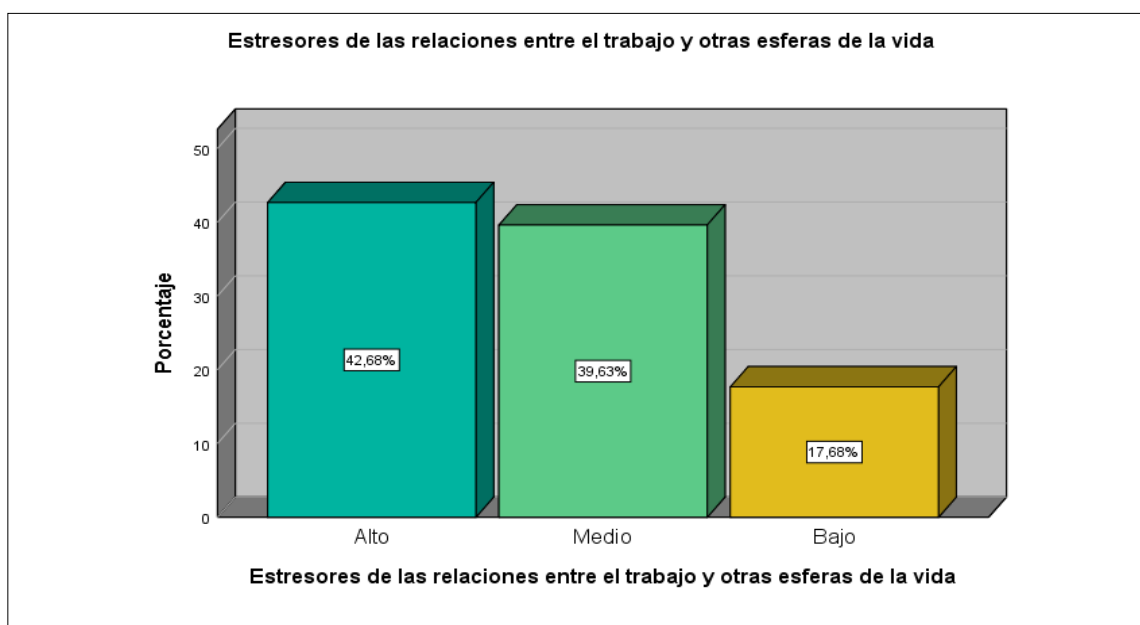
*Descripción sobre los estresores de las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Alto	70	42.68
Medio	65	39.63
Bajo	29	17.68
Total	164	100

Nota. Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /Anexo 5.

**Figura 6.**

*Descripción de los estresores de las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*



Nota. Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /Tabla 11.

De acuerdo a la tabla 11 y figura 6 se puede evidenciar que para el 42,68% (70) de colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida son de nivel “alto”, mientras que para el 39,63% (65) es de nivel “medio” y el 17,68% (29) “bajo”.

Por lo tanto, señalamos que los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho perciben que las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida como los consejos personales, desconcentraciones y equilibrio entre el tiempo de trabajo y personal les genera un nivel elevado de estrés laboral.

**Tabla 12.**

*Descripción sobre la percepción de los estresores de las relaciones de la estructura y clima organizacional por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*

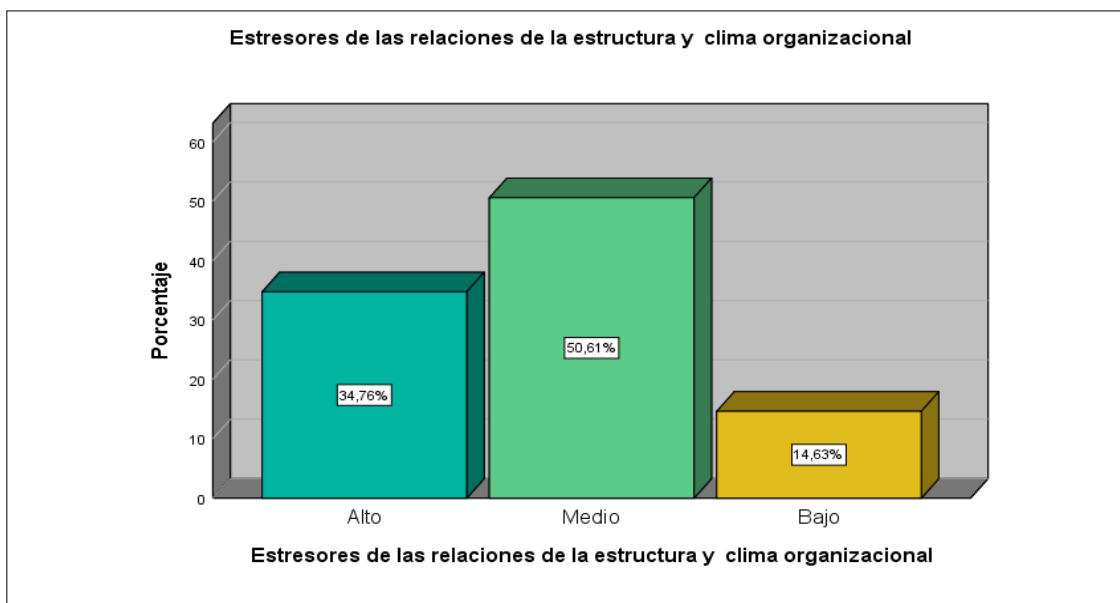
Índice	Frecuencia	Porcentaje
Alto	57	34.76
Medio	83	50.61
Bajo	24	14.63
Total	164	100

Nota. Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /Anexo 5.



**Figura 7.**

*Descripción sobre los estresores de las relaciones de la estructura y clima organizacional por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*



Nota. Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /Tabla 12.

De acuerdo a la tabla 12 y figura 7 se puede evidenciar que para el 34,76% (57) de colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, los componentes de la estructura o del clima organizacional son de nivel "alto", mientras que para el 50,61% (83) es de nivel "medio" y el 14,63% (24) "bajo".

Por lo tanto, señalamos que los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho perciben que los componentes de la estructura o del clima organizacional como la falta de información y la burocratización les genera un nivel moderado de estrés laboral.

**Tabla 13.**

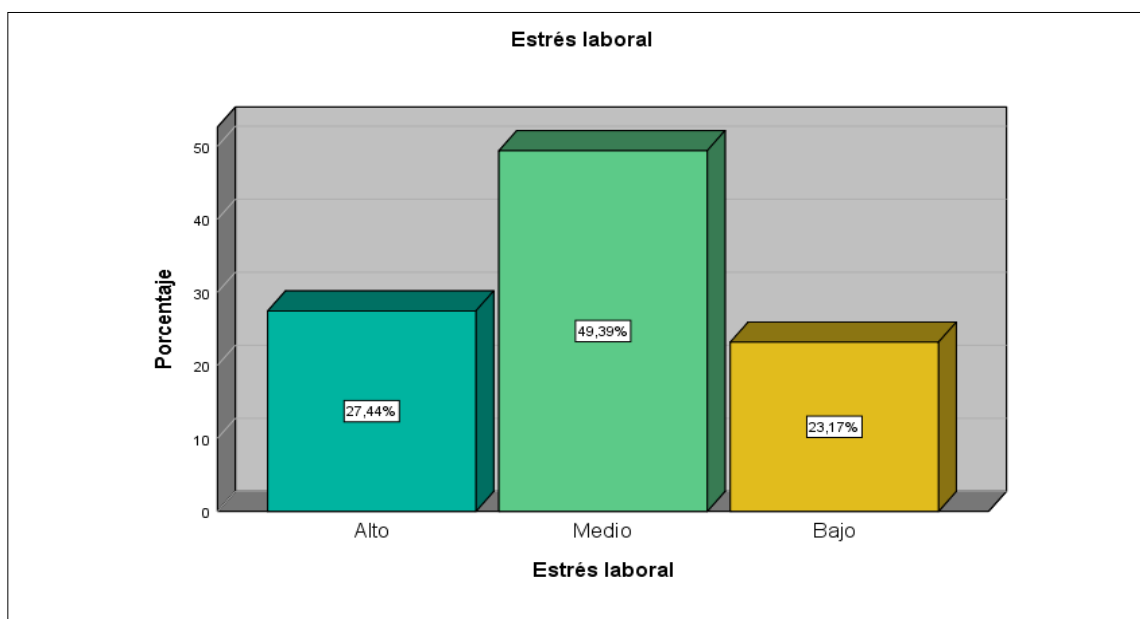
*Descripción sobre el estrés laboral por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Alto	45	27.44
Medio	81	49.39
Bajo	38	23.17
Total	164	100

Nota. Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /Anexo 5.

**Figura 8.**

*Descripción del estrés laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*



Nota. Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /Tabla 13.

De acuerdo a la tabla 13 y figura 8 se puede evidenciar que para el 27,44% (45) de colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, el estrés laboral es de nivel "alto", mientras que para el 49,39% (81) es de nivel "medio" y el 23,17% (38) "bajo".

Por lo tanto, señalamos que los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho perciben que el estrés laboral en la entidad es de un nivel moderado.

### 3.1.2. Respecto a la variable 2: Desempeño laboral

**Tabla 14.**

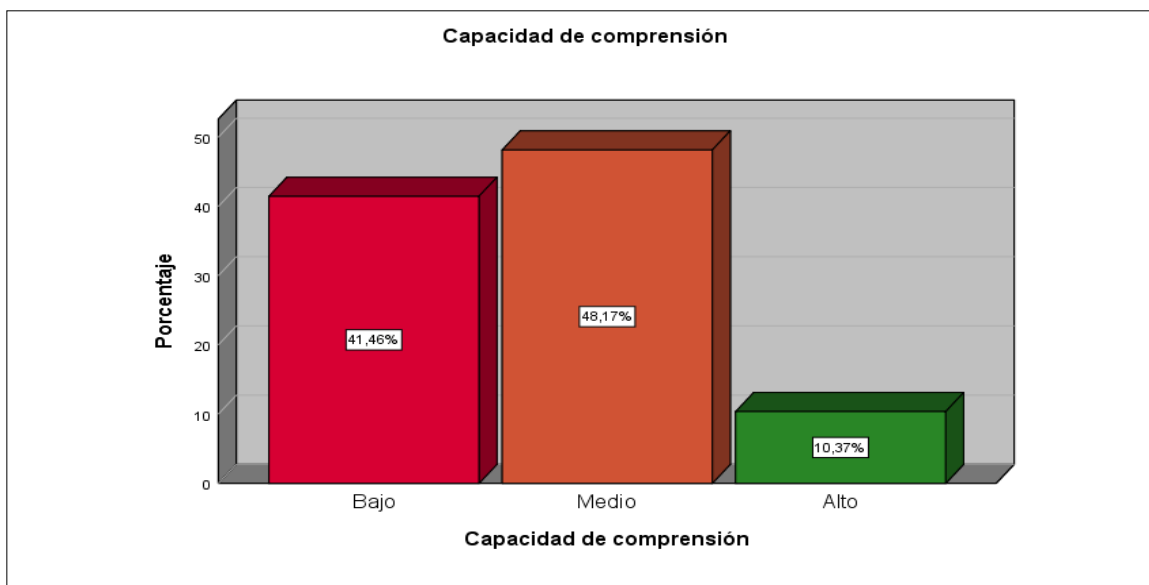
*Descripción sobre la percepción de la capacidad de comprensión por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	68	41.46
Medio	79	48.17
Alto	17	10.37
Total	164	100

Nota: Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /Anexo 5.

**Figura 9.**

*Descripción sobre la capacidad de comprensión en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*



Nota. Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /Tabla 14.

De acuerdo a la tabla 14 y figura 9 se puede evidenciar que para el 41,76% (68) de colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, el nivel de desempeño por capacidad de comprensión es de nivel “bajo”, mientras que para el 48,17% (79) es de nivel “medio” y el 10,37% (17) “alto”.

Por lo tanto, podemos afirmar que la mayoría de los colaboradores administrativos presenta un nivel de capacidad de comprensión medio, es decir el análisis de aparición de problemas y la ejecución de acciones oportunas no es eficiente.

**Tabla 15.**

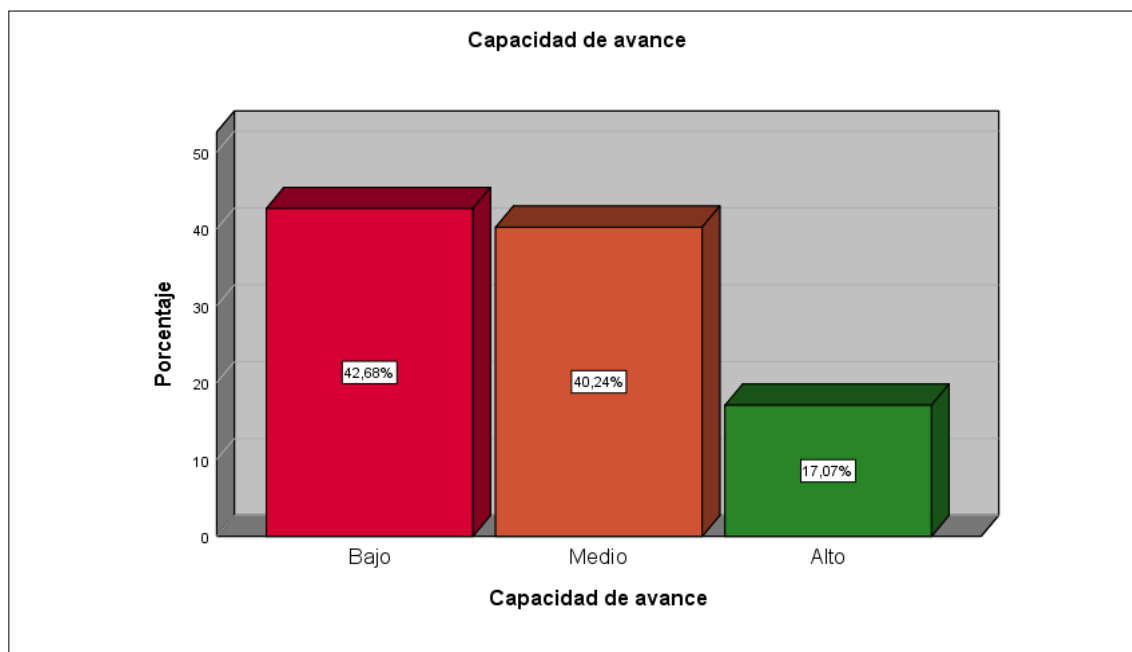
*Descripción sobre la percepción de capacidad de avance por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	70	42.68
Medio	66	40.24
Alto	28	17.07
Total	164	100

Nota. Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /Anexo 5.

**Figura 10.**

*Descripción sobre la capacidad de avance en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*



Nota. Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /Tabla 15.

De acuerdo a la tabla 15 y figura 10 se puede evidenciar que para el 42,68% (70) de colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, el nivel de desempeño

por capacidad de avance es de nivel “bajo”, mientras que para el 40,24% (66) es de nivel “medio” y el 17,07% (28) “alto”.

Por lo tanto, podemos afirmar que la mayoría de colaboradores administrativos presenta un nivel de desempeño por capacidad de avance bajo, es decir la destreza para realizar actividades encomendables y la disposición de recursos brindados por la entidad son deficientes.

**Tabla 16.**

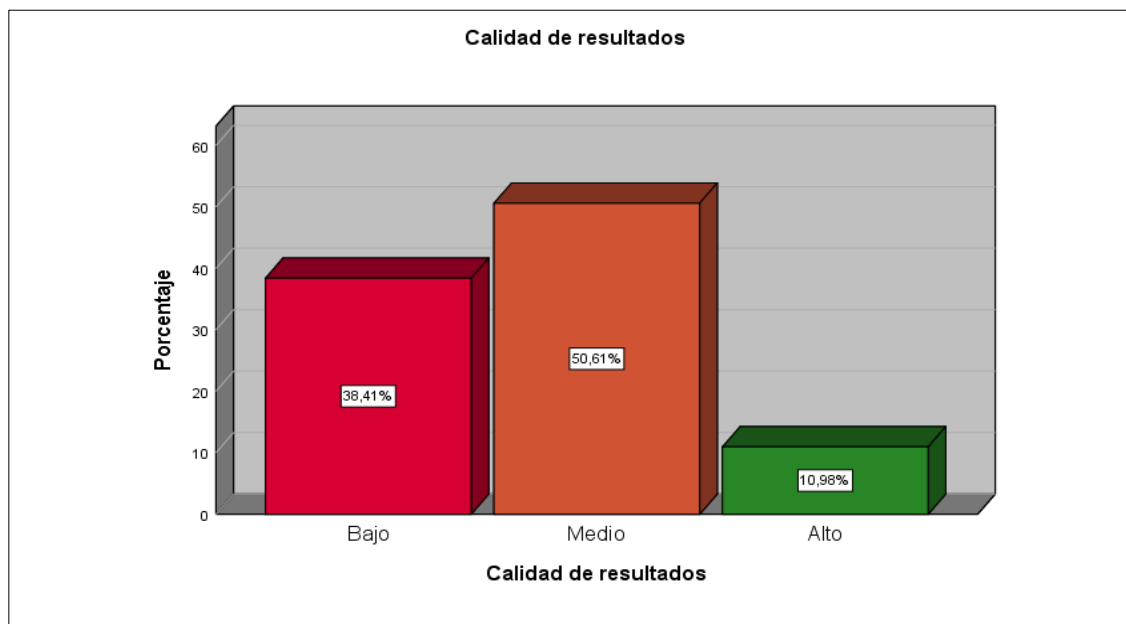
*Descripción sobre la percepción de la calidad de resultados por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	63	38.41
Medio	83	50.61
Alto	18	10.98
Total	164	100

Nota. Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /Anexo 5.

**Figura 11.**

*Descripción sobre la calidad de resultados en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*



Nota: Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /Tabla 16.

De acuerdo a la tabla 16 y figura 11 se puede evidenciar que para el 38,41% (63) de colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, el nivel de desempeño por calidad de resultados es de nivel “bajo”, mientras que para el 50,61% (83) es de nivel “medio” y el 10,98% (18) “alto”.

Por lo tanto, podemos afirmar que la mayoría de colaboradores administrativos presenta un nivel de calidad de resultados bajo, es decir los trabajos esperados de acuerdo a las necesidades y estándares de la entidad y el compromiso que tiene el trabajador en la entrega de resultados no son eficientes.

**Tabla 17.**

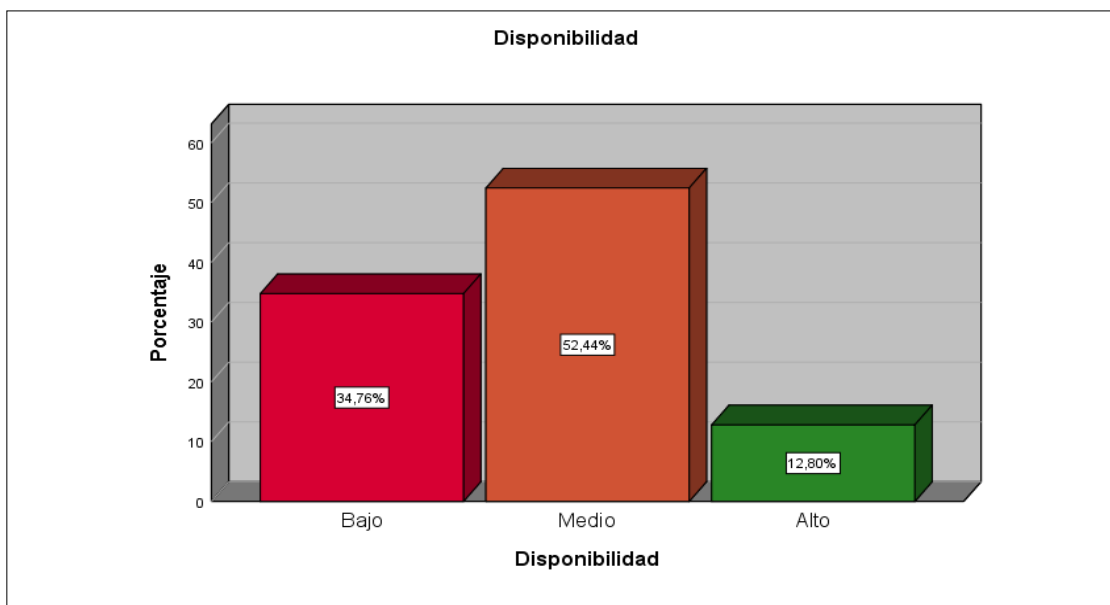
*Descripción de la percepción sobre la disponibilidad por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	57	34.76
Medio	86	52.44
Alto	21	12.80
Total	164	100

Nota. Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /Anexo 5.

**Figura 12.**

*Descripción sobre la disponibilidad en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*



Nota: Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /Tabla 17.

De acuerdo a la tabla 17 y figura 12 se puede evidenciar que para el 38,76% (57) de colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, el nivel de desempeño por disponibilidad o predisposición es de nivel “bajo”, mientras que para el 52,44% (86) es de nivel “medio” y el 12,80% (21) “alto”.

Por lo tanto, podemos afirmar que la mayoría de colaboradores administrativos presenta un nivel de disponibilidad o predisposición medio, es decir que la predisposición del colaborador ante las exigencias que demanda la entidad y actitud del trabajador frente a los intereses de la entidad no son eficientes.

**Tabla 18.**

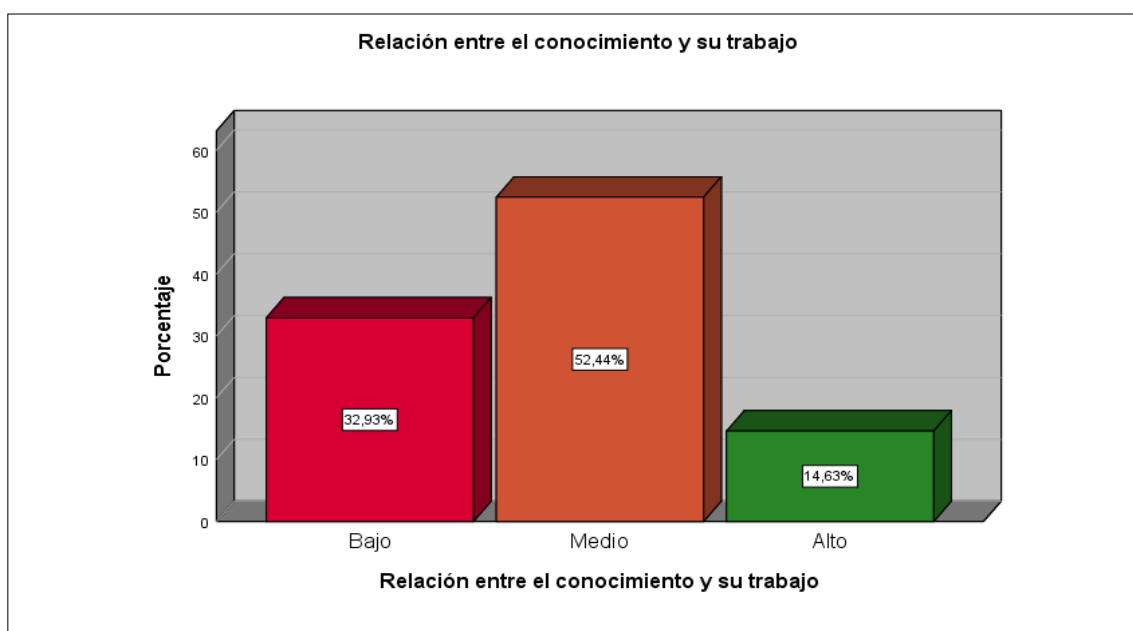
*Descripción sobre la percepción de la relación entre el conocimiento y su trabajo por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	54	32.93
Medio	86	52.44
Alto	24	14.63
Total	164	100

Nota. Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /Anexo 5.

**Figura 13.**

*Descripción sobre la relación entre el conocimiento y su trabajo en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*



Nota. Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /Tabla 18.

De acuerdo a la tabla 18 y figura 13 se puede evidenciar que para el 32,93% (54) de colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, el nivel de desempeño por la relación entre el conocimiento y su trabajo es de nivel “bajo”, mientras que para el 52,44% (86) es de nivel “medio” y el 14,63% (24) “alto”.



Por lo tanto, podemos afirmar que la mayoría de colaboradores administrativos presenta un nivel de relación entre el conocimiento y su trabajo medio, es decir que la habilidad del colaborador para la aplicación de conocimiento ante los inconvenientes específicos de la entidad y la preparación del colaborador para la realización de sus funciones específicas en cuanto al perfil que ocupa no son eficientes.

**Tabla 19.**

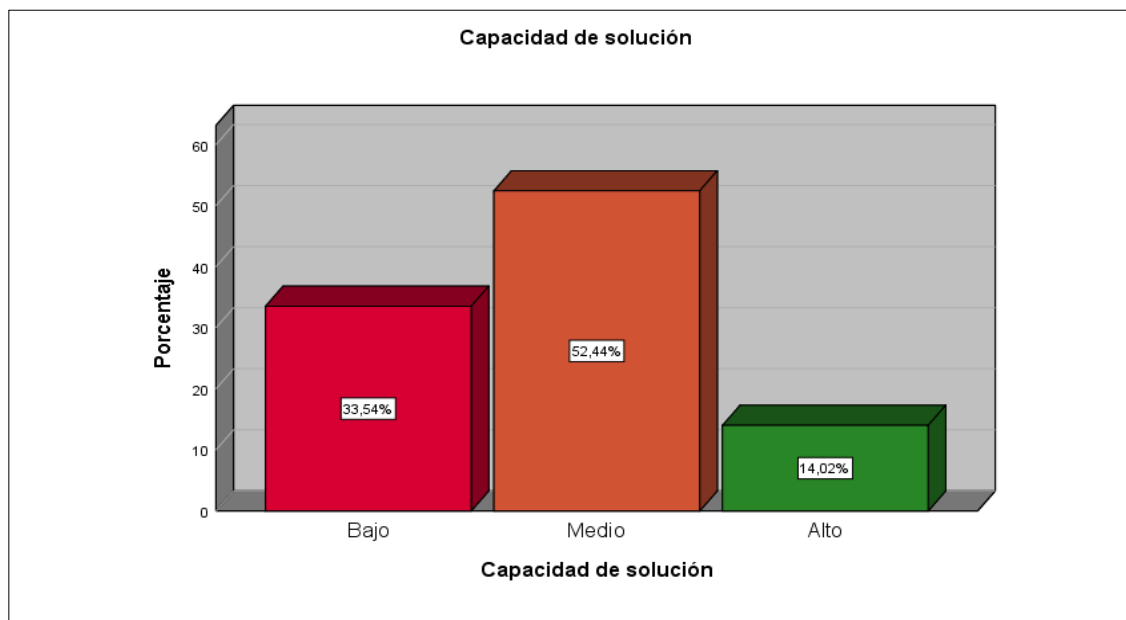
*Descripción sobre la percepción de la capacidad de solución por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	55	33.54
Medio	86	52.44
Alto	23	14.02
Total	164	100

Nota. Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /Anexo 5.

**Figura 14.**

*Descripción sobre la capacidad de solución por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*



Nota: Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /Tabla 19.

De acuerdo a la tabla 19 y figura 14 se puede evidenciar que para el 33,54% (55) de colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, el nivel de desempeño por la capacidad de solución es de nivel “bajo”, mientras que para el 52,44% (86) es de nivel “medio” y el 14,63% (23) “alto”.

Por lo tanto, podemos afirmar que la mayoría de colaboradores administrativos presenta un nivel de capacidad de solución medio, es decir que la capacidad para poder solucionar inconvenientes sin la necesidad de contar con apoyo y el desperdicio de recursos como el tiempo y la energía no son eficientes.

**Tabla 20.**

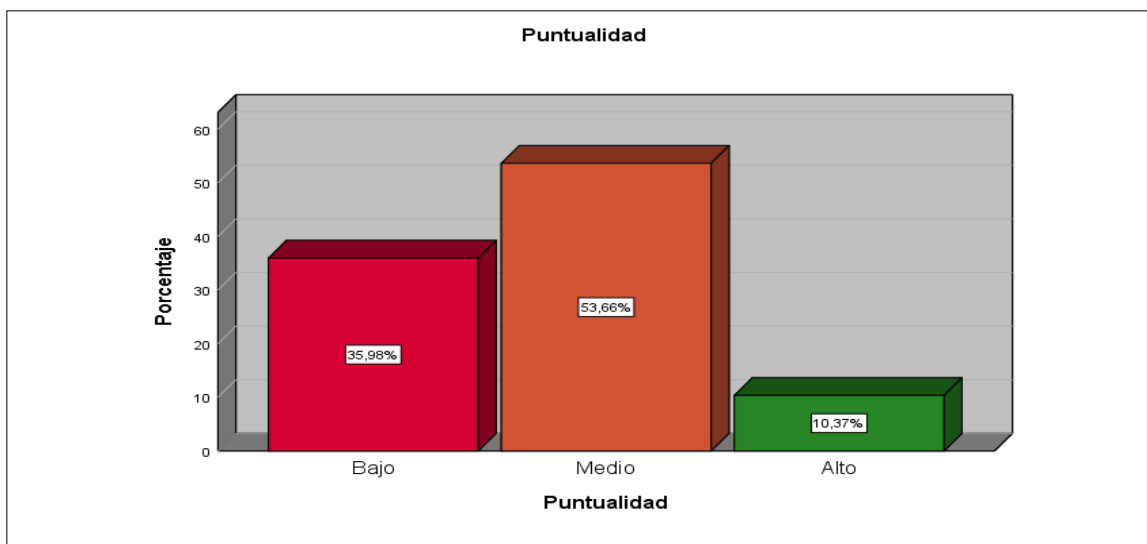
*Descripción sobre la percepción de la puntualidad por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	59	35.98
Medio	88	53.66
Alto	17	10.37
Total	164	100

Nota. Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /Anexo 5.

**Figura 15.**

*Descripción sobre la puntualidad en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*



Nota. Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /Tabla 20.

De acuerdo a la tabla 20 y figura 15 se puede evidenciar que para el 35,98% (59) de colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, el nivel de desempeño por la puntualidad es de nivel “bajo”, mientras que para el 53,66% (88) es de nivel “medio” y el 10,37% (17) “alto”.

Por lo tanto, podemos afirmar que la mayoría de colaboradores administrativos presenta un nivel de puntualidad medio, es decir que el cumplimiento de labores en el tiempo establecido, la realización de funciones bajo horas adicionales y la puntualidad a la hora de trabajar no son eficientes.

**Tabla 21.**

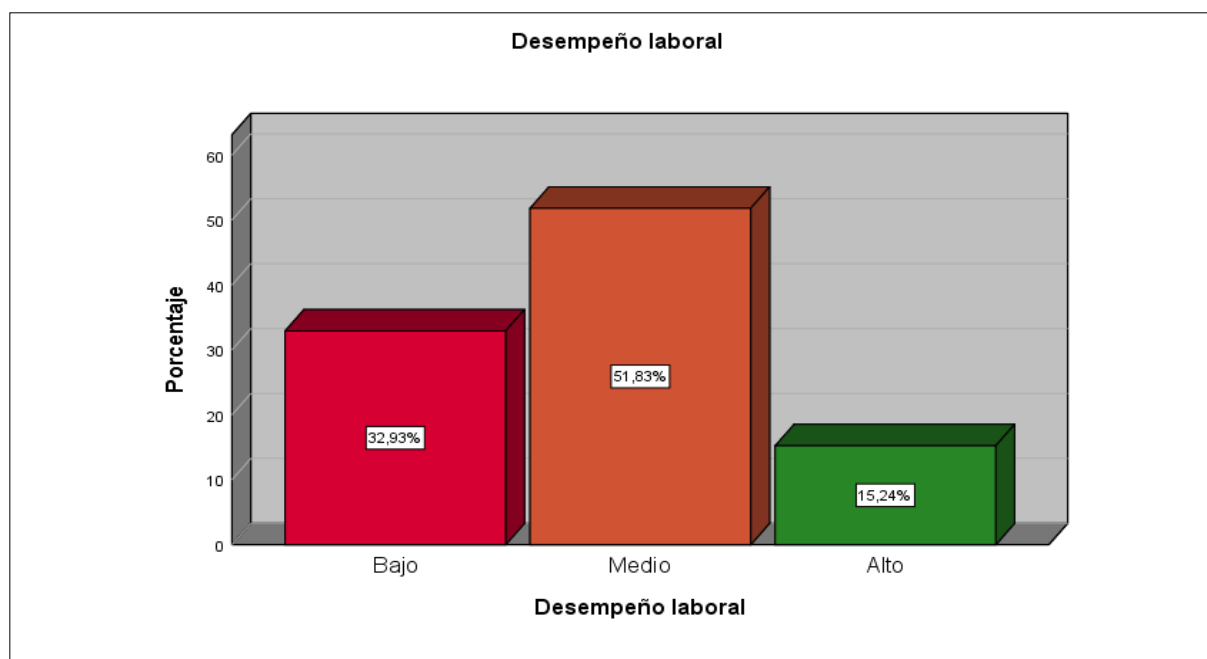
*Descripción sobre la percepción del desempeño laboral por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	54	32.93
Medio	85	51.83
Alto	25	15.24
Total	164	100

Nota. Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /Anexo 5.

**Figura 16.**

*Descripción del desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*



Nota: Obtenido de la aplicación de los cuestionarios /Tabla 21.

De acuerdo a la tabla 21 y figura 16 se puede evidenciar que para el 32,93% (54) de colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, el nivel de desempeño laboral es de nivel “bajo”, mientras que para el 51,83% (85) es de nivel “medio” y el 15,24% (25) “alto”.

Por lo que se puede afirmar que la mayoría de los trabajadores presentan un nivel de desempeño medio, es decir se demuestra un resultado regular respecto los logros laborales en cuanto a su calidad, costo y oportunidad en los trabajadores de la DIRESA.

### 3.2. Resultados inferenciales.

#### 3.2.1. Prueba de normalidad.

**Tabla 22.**

*Prueba de normalidad entre el estrés laboral y el desempeño laboral*

Variable	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl.	Sig.
Estrés laboral	0.157	164	0.000
Desempeño laboral	0.110	164	0.000

Nota. Obtenido del análisis de datos mediante SPSS

A un nivel de significancia del 5% existe suficiente evidencia estadística para mencionar que las variables estrés laboral y desempeño laboral se aproximan a una distribución no normal, debido a que el p-valor es menor a 0,05, por lo tanto, se empleará la prueba no paramétrica de regresión de método Bootstrap con 100 repeticiones, ya que dichas repeticiones estabilizan los parámetros del modelo. El método Bootstrap fue establecido un nuevo marco para el análisis estadístico basado en simulación; Al proporcionar técnicas de razonamiento en situaciones más realistas que requieren menos suposiciones. Como punto de partida, no es necesario obtener una distribución de probabilidad teórica para el estimador, la idea clave consiste en tomar muestras directamente de la muestra o a través de un modelo ajustado para crear réplicas, dichas replicas son conocidos como repeticiones. El número de conjuntos de datos en los que se puede evaluar la variabilidad del estimador de interés. Sin análisis de análisis complicado. (Belío, 2020). Por otro lado, dicho método se emplea cuando el modelo no cumple el supuesto de normalidad. Finalmente, se emplea un modelo regresión lineal debido que el nivel de investigación es explicativo.

$$\hat{y} = \beta_0 + \beta_1 * X + e$$

$\hat{y}$ : Variable dependiente

$X$ : variable independiente

$\beta_0$ : intercepto

$\beta_1$ : pendiente

### 3.2.2. *Contraste de hipótesis general.*

Ho: El estrés laboral no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.

Hi: El estrés laboral influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 5\% = 0.05$

**Criterio de decisión:**

P valor < 0.05, se rechaza la Ho

P valor > 0.05, no se rechaza la Ho

**Tabla 23.**

*Prueba de regresión entre el estrés laboral y desempeño laboral*

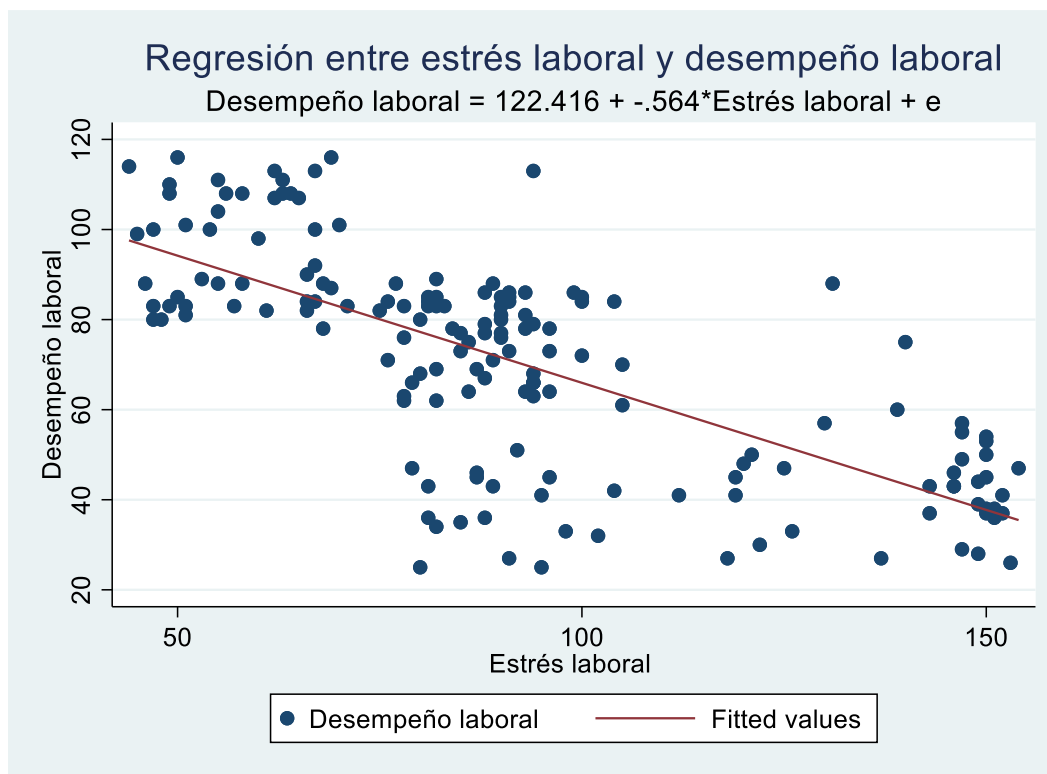
Desempeño laboral	Coef.	St. Err.	t-value	p-value	[95% Conf	Interval]	Sig
Estrés laboral	-.564	.031	-18.38	0.000	-.625	-.504	***
Constant	122.416	3.511	34.86	0.000	115.533	129.298	***
Mean dependent var		70.183	SD dependent var			24.413	
R-squared		0.521	Number of obs			164	
Chi-square		337.728	Prob > chi2			0.000	
Akaike crit. (AIC)		1395.807	Bayesian crit. (BIC)			1402.007	

\*\*\*  $p < .01$ , \*\*  $p < .05$ , \*  $p < .1$

Nota. Obtenido del análisis de datos mediante SPSS

**Figura 17.**

*Regresión entre el estrés laboral y desempeño laboral*



Nota. Obtenido del análisis de datos mediante SPSS/tabla 23.

$$H_0: \beta_{Estrés\ laboral} = 0$$

$$H_i: \beta_{Estrés\ laboral} \neq 0$$

La tabla 22 muestra los coeficientes de la regresión, los cuales fueron analizados con un nivel de significancia del 5%, los coeficientes de la regresión tienen como intercepto  $\beta_0 = 122.416$  relaciona un p-valor = 0.00 que es menor al nivel de significancia lo cual indica que debe ser considerado en la regresión, seguido de ello se obtiene, el coeficiente  $\beta_1 = -0.564$  con un p-valor = 0.00 mejor al nivel de significancia, el coeficiente debe ser considerado en la regresión. En ese sentido, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula. Por tanto, el estrés

laboral influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.

$$Y_{\text{Desempeño laboral}} = 122.416 - 0.564X_{\text{Estrés laboral}} + e$$

El coeficiente  $\beta_1 = -0.564$  indica que ante un incremento de una unidad de estrés el desempeño laboral se reduce en promedio 0.564 unidades en los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019. Además, se obtiene que R- cuadrado ajustado = 0.521, lo cual indica que el 52.1% de la variabilidad del desempeño laboral de los colaboradores es explicado por el estrés laboral y el 47.1% del desempeño laboral está explicado por otras variables que no fueron incluidos en el modelo.

### 3.2.3. *Contraste de hipótesis específica 1*

Ho: Los estresores de ambiente físico no influyen significativamente en la capacidad de comprensión de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.

Hi: Los estresores de ambiente físico influyen significativamente en la capacidad de comprensión de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 5\% = 0.05$

**Criterio de decisión:**

P valor  $< 0.05$ , se rechaza la Ho

P valor  $> 0.05$ , no se rechaza la Ho



**Tabla 24.**

*Prueba de regresión entre los estresores de ambiente físico y la capacidad de comprensión*

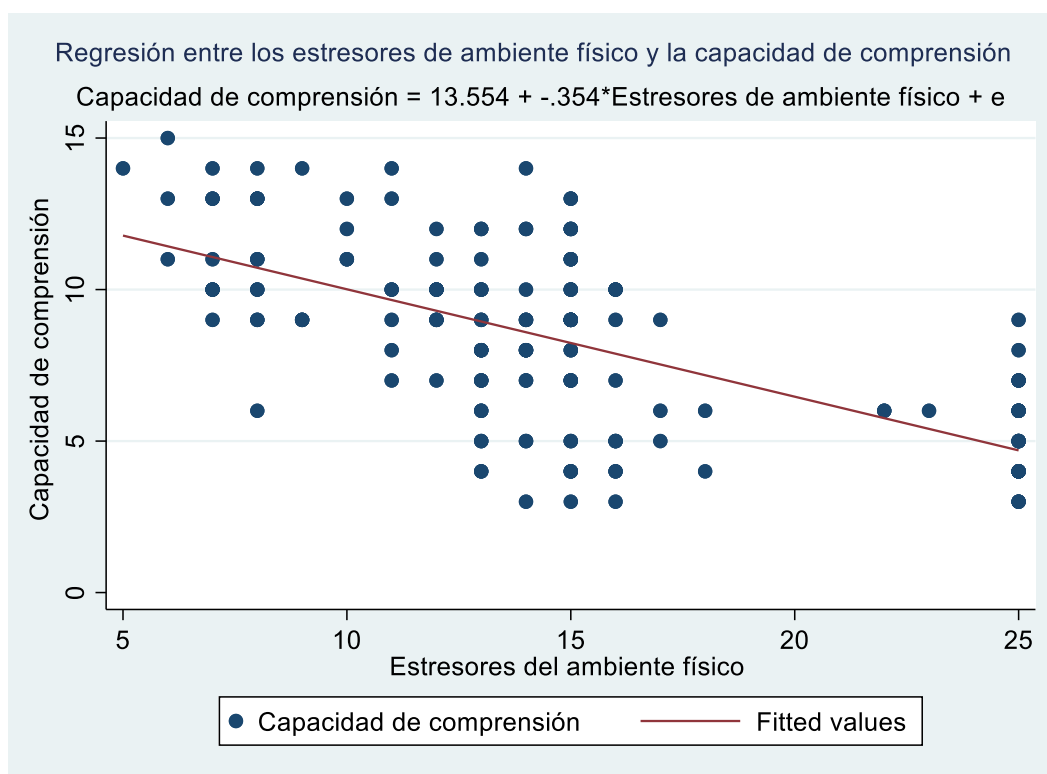
Capacidad de comprensión							
	Coef.	St.Err.	t-value	p-value	[95% Conf	Interval]	Sig
Estresores de ambiente físico	-.354	.025	-14.35	0	-.403	-.306	***
Constant	13.554	.429	31.58	0	12.712	14.395	***
Mean dependent var		8.244	SD dependent var		3.036		
R-squared		0.422	Number of obs		164		
Chi-square		205.824	Prob > chi2		0.000		
Akaike crit. (AIC)		742.844	Bayesian crit. (BIC)		749.044		

\*\*\*  $p < .01$ , \*\*  $p < .05$ , \*  $p < .1$

Nota. Obtenido del análisis de datos mediante SPSS

**Figura 18.**

*Regresión entre los estresores de ambiente físico y la capacidad de comprensión*



Nota. Obtenido del análisis de datos mediante SPSS/tabla 24.

$$H_0: \beta_{\text{Estresores de ambiente físico}} = 0$$

$$H_i: \beta_{\text{Estresores de ambiente físico}} \neq 0$$

La tabla 23 muestra los coeficientes de la regresión, los cuales fueron analizados con un nivel de significancia del 5%, los coeficientes de la regresión tienen como intercepto  $\beta_0 = 13.554$  relaciona un p-valor = 0.00 que es menor al nivel de significancia, lo cual indica que debe ser considerado en la regresión, seguido de ello se obtiene, el coeficiente  $\beta_1 = -0.354$  con un p-valor = 0.00 mejor al nivel de significancia, el coeficiente debe ser considerado en la regresión. En ese sentido, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula. Por tanto, los estresores de ambiente físico influyen significativamente en la capacidad de comprensión de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.

$$Y_{\text{Capacidad de comprensión}} = 13.554 - 0.354X_{\text{Estresores de ambiente físico}} + e$$

El coeficiente  $\beta_1 = -0.354$  indica que ante un incremento de una unidad de los estresores de ambiente físico se reduce la capacidad de comprensión en promedio 0.354 unidades en los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019. Además, se obtiene que R- cuadrado ajustado = 0.422, lo cual indica que el 42.2% de la variabilidad de la capacidad de comprensión de los colaboradores es explicado por los estresores de ambiente físico y el 57.2% de las capacidades de comprensión está explicado por otras variables que no fueron incluidos en el modelo.

#### **3.2.4. Contraste de hipótesis específica 2**

$H_0$ : Las demandas del propio trabajo no influyen significativamente en la capacidad de avance de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.

$H_i$ : Las demandas del propio trabajo influyen significativamente en la capacidad de avance de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.

Nivel de significancia:  $\alpha = 5\% = 0.05$

Criterio de decisión:

P valor < 0.05, se rechaza la Ho

P valor > 0.05, no se rechaza la Ho

**Tabla 25.**

*Prueba de regresión entre las demandas del propio trabajo y capacidad de avance*

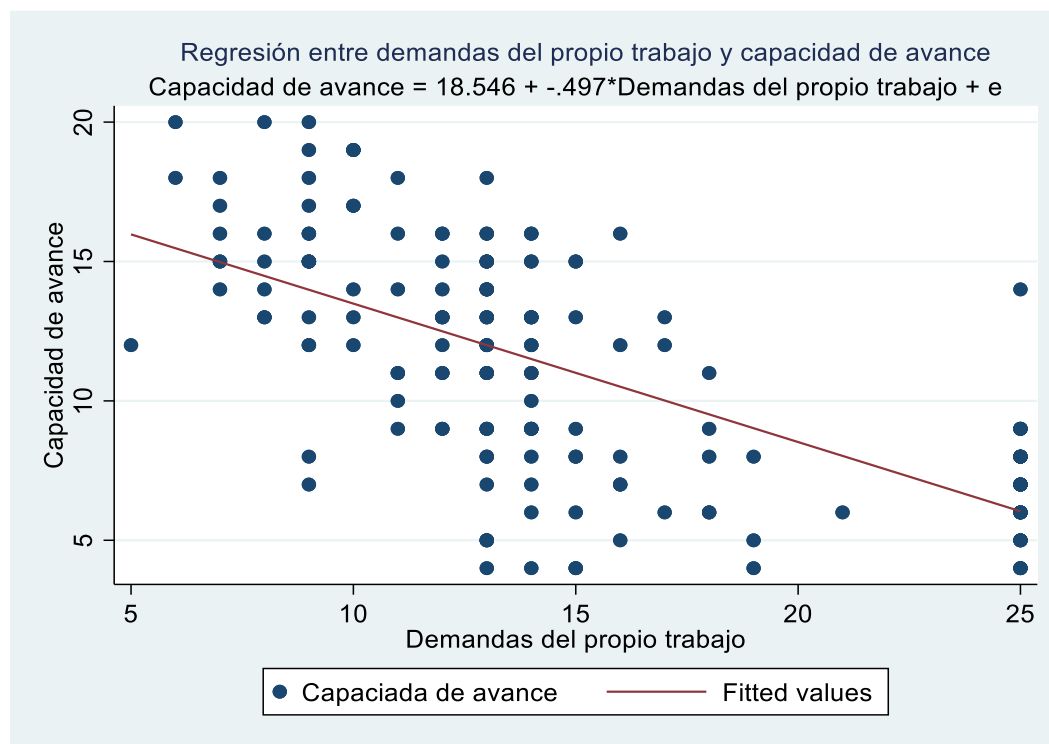
Capacidad de avance	de	Coef.	St.Err.	t-value	p-value	[95% Conf Interval]	Sig
Demandas del propio trabajo		-.497	.037	-13.53	0	-.568 - .425	***
Constant		18.456	.589	31.31	0	17.301 19.611	***
Mean dependent var		11.183		SD dependent var		4.256	
R-squared		0.423		Number of obs		164	
Chi-square		183.155		Prob > chi2		0.000	
Akaike crit. (AIC)		853.211		Bayesian crit. (BIC)		859.411	

\*\*\* p<.01, \*\* p<.05, \* p<.1

Nota. Obtenido del análisis de datos mediante SPSS

**Figura 19.**

*Regresión entre las demandas del propio trabajo y capacidad de avance*



Nota. Obtenido del análisis de datos mediante SPSS/tabla 25.

$$H_0: \beta_{\text{Demandas del propio trabajo}} = 0$$

$$H_i: \beta_{\text{Demandas del propio trabajo}} \neq 0$$

La tabla 24 muestra los coeficientes de la regresión, los cuales fueron analizados con un nivel de significancia del 5%, los coeficientes de la regresión tienen como intercepto  $\beta_0 = 18.456$  relaciona un p-valor = 0.00 que es menor al nivel de significancia, lo cual indica que debe ser considerado en la regresión, seguido de ello se obtiene, el coeficiente  $\beta_1 = -0.497$  con un p-valor = 0.00 mejor al nivel de significancia, el coeficiente debe ser considerado en la regresión. En ese sentido, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula. Por tanto, las demandas del propio trabajo influyen significativamente en la capacidad de avance de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.

$$Y_{\text{Capacidad de avance}} = 18.456 - 0.497X_{\text{Demandas del propio trabajo}} + e$$

El coeficiente  $\beta_1 = -0.497$  indica que ante un incremento de una unidad de las demandas del propio trabajo se reduce la capacidad de avance en promedio 0.497 unidades en los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019. Además, se obtiene que R- cuadrado ajustado = 0.423, lo cual indica que el 42.3% de la variabilidad de la capacidad de avance de los colaboradores es explicado por las demandas del propio trabajo y el 57.7% de las capacidades de avance está explicado por otras variables que no fueron incluidos en el modelo.

### 3.2.5. *Contraste de hipótesis específica 3.*

Ho: El contenido del trabajo y características de las tareas no influyen significativamente en la calidad de resultados de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.

Hi: El contenido del trabajo y características de las tareas influyen significativamente en la calidad de resultados de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 5\% = 0.05$

**Criterio de decisión:**

P valor  $< 0.05$ , se rechaza la Ho

P valor  $> 0.05$ , no se rechaza la Ho

**Tabla 26.**

*Prueba de regresión entre los contenidos del trabajo y características de las tareas con la calidad de resultados*

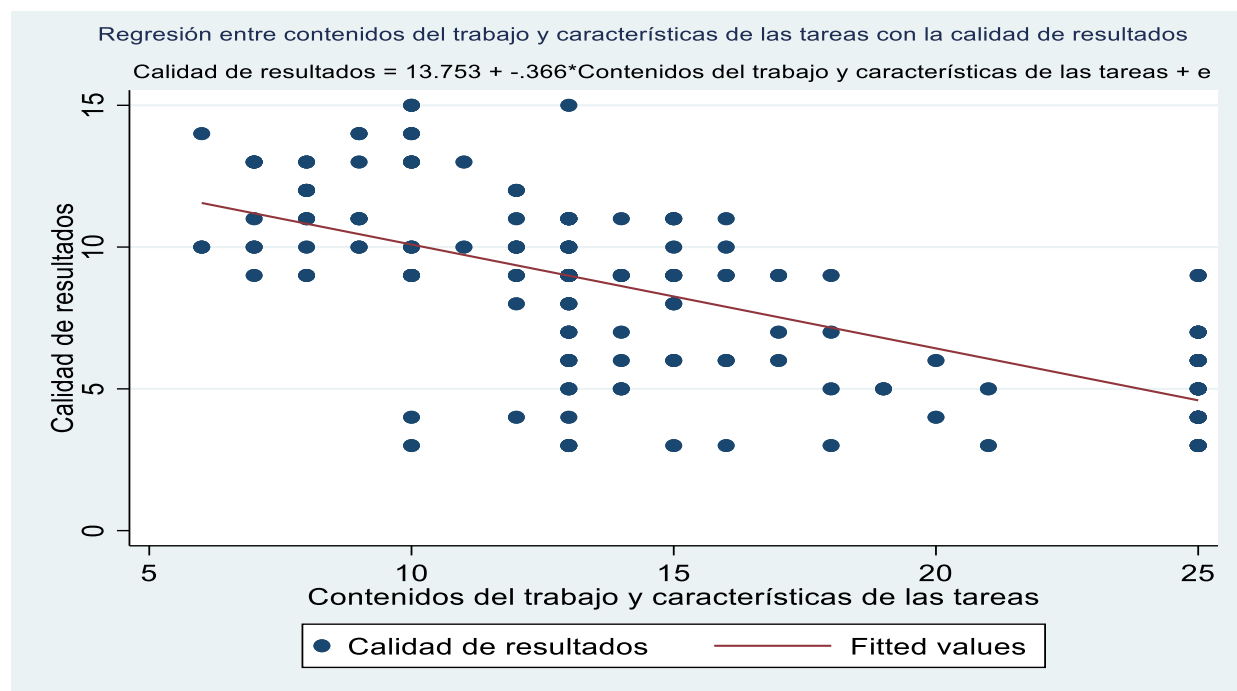
Calidad de resultados	de	Coef.	St.Err.	t-value	p-value	[95% Conf Interval]	Sig
Contenidos del trabajo y características de las tareas	del y	-.366	.033	-11.19	0	-.431 -.302	***
Constant		13.753	.515	26.73	0	12.737 14.77	***
Mean dependent var		8.384		SD dependent var		3.153	
R-squared		0.436		Number of obs		164	
F-test		125.147		Prob > F		0.000	
Akaike crit. (AIC)		751.231		Bayesian crit. (BIC)		757.431	

\*\*\* p<.01, \*\* p<.05, \* p<.1

Nota. Obtenido del análisis de datos mediante SPSS

**Figura 20**

*Regresión entre los contenidos del trabajo y características de las tareas con la calidad de resultados*



Nota. Obtenido del análisis de datos mediante SPSS/tabla 26.

$$H_0: \beta_{\text{Contenidos del trabajo y características de las tareas}} = 0$$

$$H_i: \beta_{\text{Contenidos del trabajo y características de las tareas}} \neq 0$$

La tabla 25 muestra los coeficientes de la regresión, los cuales fueron analizados con un nivel de significancia del 5%, los coeficientes de la regresión tienen como intercepto  $\beta_0 = 13.753$  relaciona un p-valor = 0.00 que es menor al nivel de significancia lo cual indica que debe ser considerado en la regresión, seguido de ello se obtiene, el coeficiente  $\beta_1 = -0.366$  con un p-valor = 0.00 mejor al nivel de significancia, el coeficiente debe ser considerado en la regresión. En ese sentido, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula. Por tanto, el contenido del trabajo y características de las tareas influyen significativamente en la calidad de

resultados de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.

$$Y \text{ Calidad de resultados} = 13.753 - 0.366X \text{ Contenido del trabajo y características de las tareas} + e$$

El coeficiente  $\beta_1 = -0.366$  indica que ante un incremento de una unidad de contenido del trabajo y características de las tareas se reduce la calidad de resultado en promedio 0.366 unidades en los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019. Además, se obtiene que R- cuadrado ajustado = 0.436, lo cual indica que el 43.6% de la variabilidad de la calidad de avance de los colaboradores es explicado por los contenidos del trabajo y características de las tareas y el 56.4% de las capacidades de avance está explicado por otras variables que no fueron incluidos en el modelo.

#### **3.2.6. Contraste de hipótesis específica 4.**

Ho: Las Relaciones interpersonales y grupales no influyen significativamente en la disponibilidad y predisposición de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.

Hi: Las Relaciones interpersonales y grupales influyen significativamente en la disponibilidad y predisposición de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 5\% = 0.05$

**Criterio de decisión:**

P valor  $< 0.05$ , se rechaza la Ho

P valor  $> 0.05$ , no se rechaza la Ho

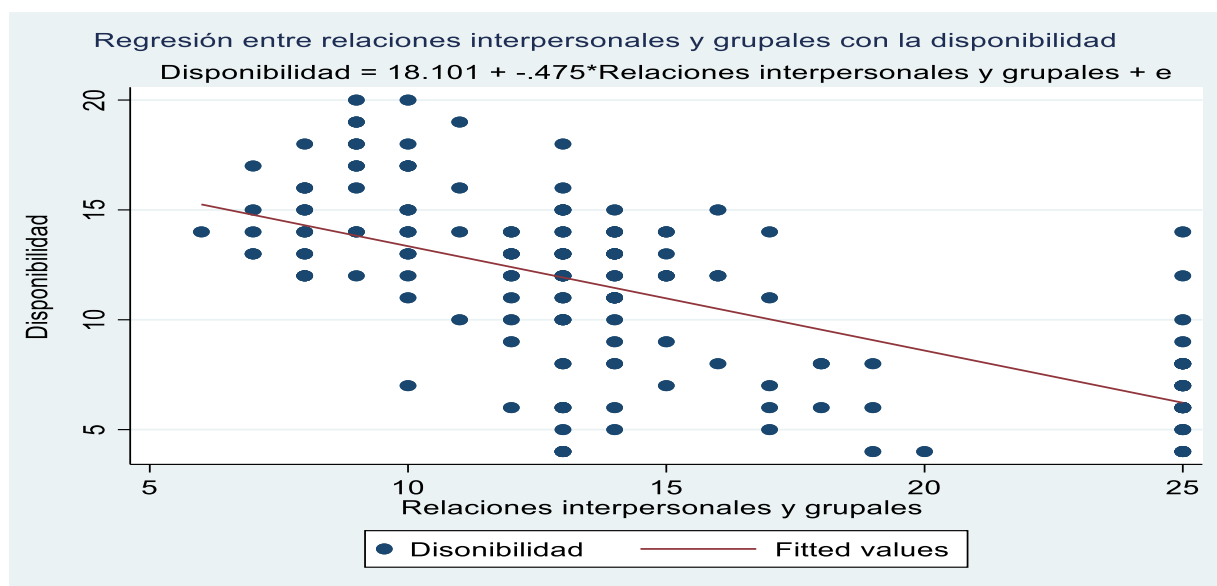
**Tabla 27.**  
*Prueba de regresión entre las relaciones interpersonales y grupales con la disponibilidad*

Disponibilidad	Coef.	St.Err.	t-value	p-value	[95% Conf Interval]	Sig
Relaciones interpersonales y grupales	-.475	.044	-10.84	0	-.562 - .389	***
Constant	18.101	.683	26.51	0	16.752 19.45	***
Mean dependent var	11.183		SD dependent var	4.073		
R-squared	0.420		Number of obs	164		
F-test	117.481		Prob > F	0.000		
Akaike crit. (AIC)	839.637		Bayesian crit. (BIC)	845.837		

\*\*\* p<.01, \*\* p<.05, \* p<.1

Nota. Obtenido del análisis de datos mediante SPSS

**Figura 21.**  
*regresión entre las relaciones interpersonales y grupales con la disponibilidad*



Nota. Obtenido del análisis de datos mediante SPSS/tabla 27.

$$H_0: \beta_{\text{Relaciones interpersonales y grupales}} = 0$$

$$H_i: \beta_{\text{Relaciones interpersonales y grupales}} \neq 0$$

La tabla 26 muestra los coeficientes de la regresión, los cuales fueron analizados con un nivel de significancia del 5%, los coeficientes de la regresión tienen como intercepto  $\beta_0 = 18.101$  relaciona un p-valor = 0.00 que es menor al nivel de significancia lo cual indica que debe ser



considerado en la regresión, seguido de ello se obtiene, el coeficiente  $\beta_1 = -0.475$  con un p-valor =0.00 mejor al nivel de significancia, el coeficiente debe ser considerado en la regresión. En ese sentido existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula. Por tanto, las Relaciones interpersonales y grupales influyen significativamente en la disponibilidad y predisposición de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.

$$Y_{\text{Disponibilidad}} = 18.101 - 0.475X_{\text{Relaciones interpersonales y grupales}} + e$$

El coeficiente  $\beta_1 = -0.475$  indica que ante un incremento de una unidad de las relaciones interpersonales y grupales se reduce la disponibilidad en promedio 0.475 unidades en los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019. Además, se obtiene que R- cuadrado ajustado = 0.420, lo cual indica que el 42% de la variabilidad de la disponibilidad es explicado por las relaciones interpersonales y grupales y el 58% de la disponibilidad está explicado por otras variables que no fueron incluidos en el modelo.

### 3.2.7. *Contraste de hipótesis específica 5.*

Ho: Las nuevas tecnologías no influyen significativamente en la relación conocimiento y trabajo de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.

Hi: Las nuevas tecnologías influyen significativamente en la relación conocimiento y trabajo de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 5\% = 0.05$

**Criterio de decisión:**

P valor  $< 0.05$ , se rechaza la Ho

P valor  $> 0.05$ , no se rechaza la Ho

**Tabla 28.**

*Prueba de regresión entre las nuevas tecnologías y la relación entre el conocimiento y su trabajo*

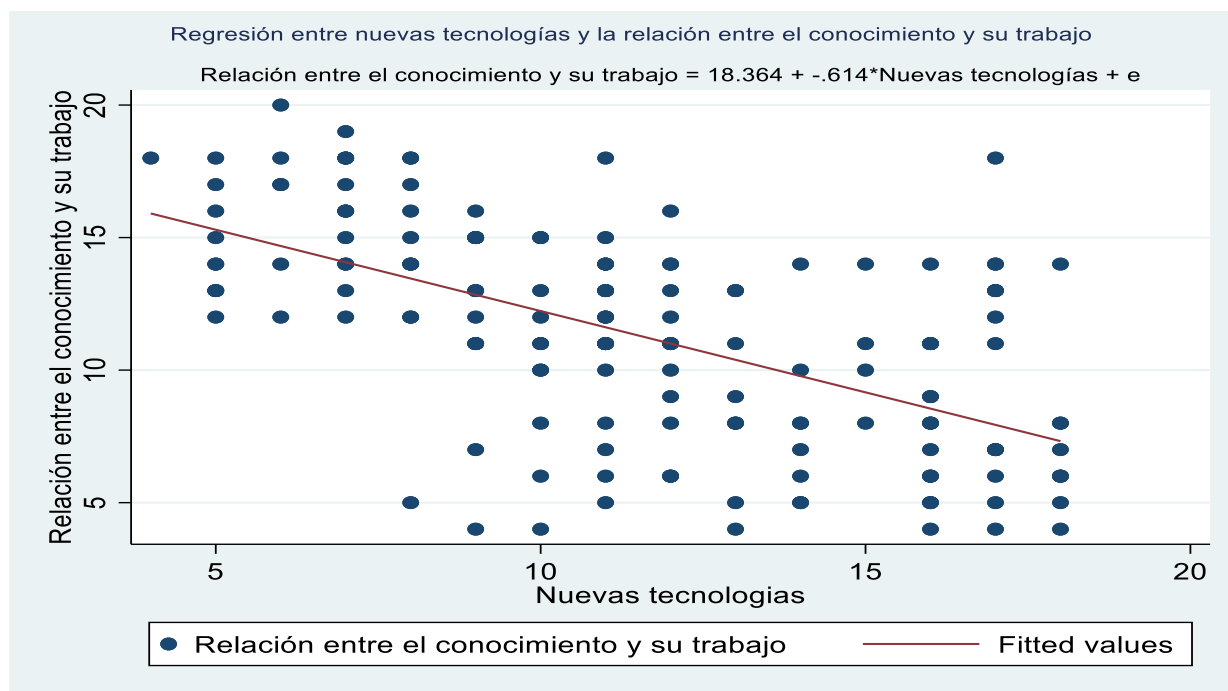
Relación entre el conocimiento y su trabajo	Coef.	St.Err.	t-value	p-value	[95% Conf Interval]	Sig
Nuevas tecnologías	-.614	.058	-10.52	0	-.728 - .499	***
Constant	18.364	.636	28.89	0	17.119 19.61	***
Mean dependent var		11.305	SD dependent var		4.010	
R-squared		0.351	Number of obs		164	
Chi-square		110.633	Prob > chi2		0.000	
Akaike crit. (AIC)		852.896	Bayesian crit. (BIC)		859.096	

\*\*\* p<.01, \*\* p<.05, \* p<.1

Nota. Obtenido del análisis de datos mediante SPSS.

**Figura 22.**

*Regresión entre las nuevas tecnologías y la relación entre el conocimiento y su trabajo*



Nota. Obtenido del análisis de datos mediante SPSS/tabla 28.

$$H_0: \beta_{\text{Nuevas tecnologías}} = 0$$

$$H_i: \beta_{\text{Nuevas tecnologías}} \neq 0$$

La tabla 27 muestra los coeficientes de la regresión, los cuales fueron analizados con un nivel de significancia del 5%, los coeficientes de la regresión tienen como intercepto  $\beta_0 = 18.364$  relaciona un p-valor = 0.00 que es menor al nivel de significancia lo cual indica que debe ser considerado en la regresión, seguido de ello se obtiene, el coeficiente  $\beta_1 = -0.614$  con un p-valor = 0.00 mejor al nivel de significancia, el coeficiente debe ser considerado en la regresión. En ese sentido, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula. Por tanto, las nuevas tecnologías influyen significativamente en la relación conocimiento y trabajo de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.

$$\hat{Y} \text{ Relaciones entre el conocimiento y su trabajo} = 18.364 - 0.614X \text{ Nuevas tecnologías} + e$$

El coeficiente  $\beta_1 = -0.614$  indica que ante un incremento de una unidad de las nuevas tecnologías se reduce las relaciones entre el conocimiento y su trabajo en promedio 0.614 unidades en los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019. Además, se obtiene que R- cuadrado ajustado = 0.351, lo cual indica que el 35.1% de la variabilidad de las relaciones entre el conocimiento y su trabajo es explicado por las nuevas tecnologías y el 64.9% de la disponibilidad está explicado por otras variables que no fueron incluidos en el modelo.

### 3.2.8. *Contraste de hipótesis específica 6.*

Ho: Las relaciones con el trabajo y otras esferas de la vida no influyen significativamente en la capacidad de solución de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.

Hi: Las relaciones con el trabajo y otras esferas de la vida influyen significativamente en la capacidad de solución de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 5\% = 0.05$

**Criterio de decisión:**

P valor < 0.05, se rechaza la Ho

P valor > 0.05, no se rechaza la Ho

**Tabla 29.**

*Prueba de regresión en las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida con la capacidad de solución*

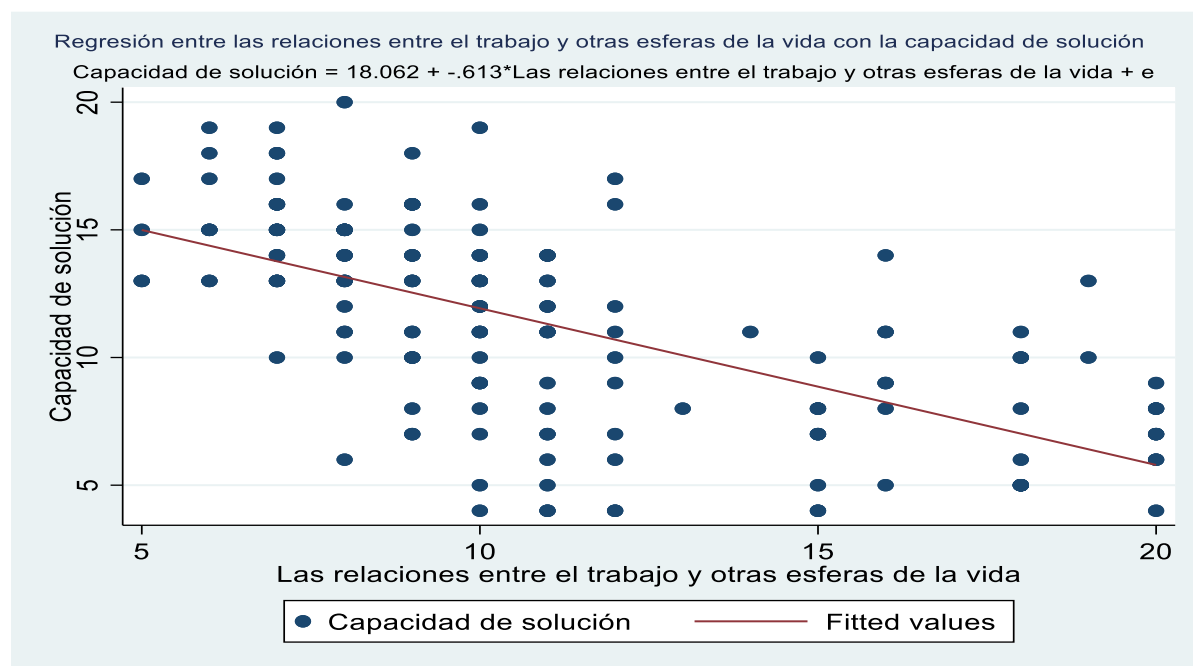
Capacidad de solución	Coef.	St.Err.	t-value	p-value	[95% Conf	Interval]	Sig
Relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida	-.613	.045	-13.71	0	-.701	-.526	***
Constant	18.062	.603	29.97	0	16.881	19.243	***
Mean dependent var		11.299	SD dependent var		3.968		
R-squared		0.398	Number of obs		164		
Chi-square		187.929	Prob > chi2		0.000		
Akaike crit. (AIC)		837.160	Bayesian crit. (BIC)		843.360		

\*\*\* p<.01, \*\* p<.05, \* p<.1

Nota. Obtenido del análisis de datos mediante SPSS.

**Figura 23.**

*Regresión en las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida con la capacidad de solución*



Nota. Obtenido del análisis de datos mediante SPSS/tabla 29.

$$H_0: \beta_{\text{Las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida}} = 0$$

$$H_1: \beta_{\text{Las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida}} \neq 0$$

La tabla 28 muestra los coeficientes de la regresión, los cuales fueron analizados con un nivel de significancia del 5%, los coeficientes de la regresión tienen como intercepto  $\beta_0 = 18.062$  relaciona un p-valor = 0.00 que es menor al nivel de significancia lo cual indica que debe ser considerado en la regresión, seguido de ello se obtiene, el coeficiente  $\beta_1 = -0.613$  con un p-valor = 0.00 mejor al nivel de significancia, el coeficiente debe ser considerado en la regresión. En ese sentido, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula. Por tanto, las relaciones con el trabajo y otras esferas de la vida influyen significativamente en la capacidad de solución de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019

$$Y_{\text{Capacidad de solución}} = 18.062 - 0.613X_{\text{Las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida}} + e$$

El coeficiente  $\beta_1 = -0.613$  indica que ante un incremento de una unidad de las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida reduce la capacidad de solución en promedio 0.613 unidades en los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019. Además, se obtiene que R- cuadrado ajustado = 0.398, lo cual indica que el 39.8% de la variabilidad de la capacidad de solución es explicado por las relaciones entre trabajo y otras esferas de la vida y el 60.2% de la capacidad de solución está explicado por otras variables que no fueron incluidos en el modelo.

### 3.2.9. *Contraste de hipótesis específica 7.*

$H_0$ : Los componentes de la estructura o del clima organizacional no influyen significativamente en la puntualidad en las tareas laborales de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.

Hi: Los componentes de la estructura o del clima organizacional influyen significativamente en la puntualidad en las tareas laborales de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 5\% = 0.05$

**Criterio de decisión:**

P valor  $< 0.05$ , se rechaza la Ho

P valor  $> 0.05$ , no se rechaza la Ho

**Tabla 30.**

*Prueba de regresión entre las relaciones de la estructura y del clima organizacional con la puntualidad*

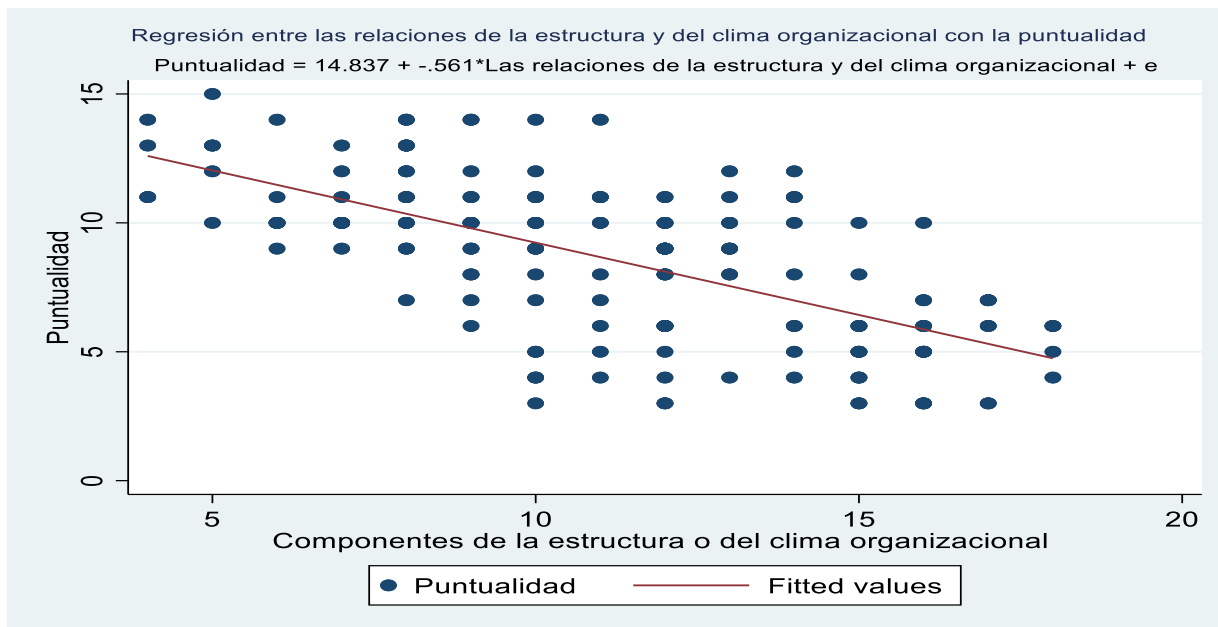
Puntualidad	Coef.	St.Err.	t-value	p-value	[95% Conf	Interval]	Sig
Las relaciones de la estructura y del clima organizacional	-.561	.038	-14.64	0	-.636	-.486	***
Constant	14.837	.436	34.00	0	13.982	15.692	***
Mean dependent var	8.585		SD dependent var		3.054		
R-squared	0.420		Number of obs		164		
Chi-square	214.388		Prob > chi2		0.000		
Akaike crit. (AIC)	745.223		Bayesian crit. (BIC)		751.423		

\*\*\* p<.01, \*\* p<.05, \* p<.1

Nota. Obtenido del análisis de datos mediante SPSS.

**Figura 24.**

*Regresión entre las relaciones de la estructura y del clima organizacional con la puntualidad*



Nota. Obtenido del análisis de datos mediante SPSS/tabla 30.

$$H_0: \beta_{\text{Las relaciones de la estructura y del clima organizacional}} = 0$$

$$H_i: \beta_{\text{Las relaciones de la estructura y del clima organizacional}} \neq 0$$

La tabla 29 muestra los coeficientes de la regresión, los cuales fueron analizados con un nivel de significancia del 5%, los coeficientes de la regresión tienen como intercepto  $\beta_0 = 14.837$  relaciona un p-valor = 0.00 que es menor al nivel de significancia lo cual indica que debe ser considerado en la regresión, seguido de ello se obtiene, el coeficiente  $\beta_1 = -0.561$  con un p-valor = 0.00 mejor al nivel de significancia, el coeficiente debe ser considerado en la regresión. En ese sentido, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula. Por tanto, los componentes de la estructura o del clima organizacional influyen significativamente en la puntualidad en las tareas laborales de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.

$$Y_{\text{Puntualidad}} = 14.837 - 0.561X_{\text{Componentes de la estructura del clima organizacional}} + e$$

El coeficiente  $\beta_1 = -0.561$  indica que ante un incremento de una unidad de los componentes de las estructuras del clima organizacional reduce la puntualidad en promedio 0.561 unidades en los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019. Además, se obtiene que R- cuadrado ajustado = 0.420, lo cual indica que el 42% de la variabilidad de la puntualidad es explicado por los componentes de la estructura del clima organizacional y el 58% de la puntualidad está explicado por otras variables que no fueron incluidos en el modelo.



#### IV. DISCUSIÓN

El trabajo presente estableció como objetivo general determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019; para la variable estrés laboral se logró establecer los indicadores estresores del ambiente físico, demandas del propio trabajo, contenidos del trabajo y características de las tareas, relaciones interpersonales y grupales, nuevas tecnologías, relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida y, los componentes de la estructura o del clima organización; por otra parte, sobre la base de la segunda variable, desempeño laboral, sus indicadores fueron capacidad de comprensión, capacidad de avance, calidad de resultados, disponibilidad, relación entre el conocimiento y su trabajo, capacidad de solución y puntualidad; fue permitido hacer y desarrollar encuestas por ambas variables a los 164 trabajadores del área administrativa de la Dirección Regional de Salud al periodo 2019, dando como resultado que en la descripción de la primera variable, el 27,44% de los colaboradores del centro de trabajo estudiada, consideraron que era “alto” el estrés laboral, el 49,39% opinaron “medio” y el 23,17% “bajo”. Por lo que, de acuerdo a lo considerado en la mayoría de los colaboradores, expresaron que el nivel de estrés laboral era medio, aseverándose que en casi todos sus indicadores los resultados fueron parecidos. Con respecto a la segunda variable, se pudo conocer que para el 32,93% consideraron que era “bajo” el desempeño laboral, el 51,83% opinaron “medio” y el 15,24% “alto”. Por lo que, para más de la mitad del personal el nivel de desempeño laboral era de medio a bajo. Finalmente, bajo el contraste a la hipótesis general, se mostró que el estrés laboral influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019. Además, el coeficiente  $\beta_1 = -0.564$  indica que ante un incremento de una unidad de estrés el desempeño laboral se reduce en promedio 0.564 unidades en los colaboradores administrativos de la Dirección

Regional de Salud Ayacucho, 2019. Además, se obtiene que R- cuadrado ajustado = 0.521, lo cual indica que el 52.1% de la variabilidad del desempeño laboral de los colaboradores es explicado por el estrés laboral y el 47.1% del desempeño laboral está explicado por otras variables que no fueron incluidos en el modelo.

Los hallazgos evidenciados guardaron relación con la tesis de Gonzáles (2014), quien por medio de la correlación de Pearson pudo apreciar que el nivel de significancia fue menor al p-valor, por lo que rechazó la hipótesis nula y aceptó la alterna, aseverando que existió una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral con el desempeño laboral; y además pudo evidenciar que la correlación fue inversa en -0.56 catalogándose como negativa moderada. Estos hallazgos evidenciados también guardaron relación con la investigación de Álvarez (2015) donde por medio de la correlación de Pearson pudo apreciar que el nivel de significancia fue menor al p valor, con lo que rechazó la hipótesis nula y aceptó la alterna, afirmando que existió una relación entre el desempeño individual con el estrés; y además pudo evidenciar que la correlación fue inversa en -0,662 catalogándose como negativa moderada. Finalmente, estos hallazgos evidenciados son también acordes en relación con la investigación de Salirrosas y Rodríguez (2015) donde por medio de la correlación de Pearson pudieron apreciar que el nivel de significancia fue menor al p-valor, por lo que rechazaron la hipótesis nula y aceptaron la alterna, aseverando que existe una relación inversamente significativa entre el estrés laboral y el desempeño en los asesores de la entidad bancaria referida.

El objetivo específico primero de la investigación fue establecer la influencia de los estresores de ambiente físico en la capacidad de comprensión de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019; con lo cual reflejado en la estadística descriptiva se pudo apreciar que, teniendo como base a los estresores del ambiente físico, el

29,27% consideraron que era “alto”, el 51,22% opinaron “medio” y el 19,51% “bajo”. Por lo que, de acuerdo a la gran parte de trabajadores, el nivel de estrés generado por el ambiente físico era medio; por otra parte, con respecto a la capacidad de comprensión para el 41,46% consideraron que era “bajo”, el 48,17% opinaron “medio” y el 10,37% “alto”. Por lo que, la gran sumatoria de trabajadores expresaron que el nivel de desempeño por capacidad de comprensión era de medio a bajo. Por otro lado, el coeficiente  $\beta_1 = -0.354$  indica que ante un incremento de una unidad de los estresores de ambiente físico se reduce la capacidad de comprensión en promedio 0.354 unidades en los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019. Además, se obtiene que R- cuadrado ajustado = 0.422, lo cual indica que el 42.2% de la variabilidad de la capacidad de comprensión de los colaboradores es explicado por los estresores de ambiente físico y el 57.2% de las capacidades de comprensión está explicado por otras variables que no fueron incluidos en el modelo. En ese sentido, resultó factible afirmar que los estresores de ambiente físico influyen negativamente con el desempeño por capacidad de comprensión en los colaboradores administrativos de la institución referida. Estos hallazgos evidenciados guardaron relación con lo afirmado por Alcalde (2010) al aseverar que estos factores externos como la mala infraestructura, altos ruidos, entre otros, pueden ocasionar altos niveles de estrés en los trabajadores; por otro lado, con respecto a la capacidad de comprensión, por otro lado, los hallazgos guardan relación también con lo afirmado por Chiavenato (2011) donde asevera que esa capacidad es referida al desempeño dirigido en la prevención de futuros riesgos en la organización.

El objetivo específico segundo de la investigación fue establecer la influencia de las demandas del propio trabajo en la capacidad de avance de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019; partiendo de la estadística descriptiva se pudo apreciar que en los estresores del propio trabajo el 34,76% consideraron que era “alto” el 56,95%

opinaron “medio” y el 18,29% “bajo”. Por lo que, en opinión en demasía de los colaboradores expresaron que el nivel de estrés por las demandas del propio trabajo era de nivel medio a alto; mientras que en el desempeño por capacidad de avance, el 42,68% consideraron que era “bajo”, el 40,24% opinaron “medio” y el 17,07% (24). Por lo que, según la percepción de la mayoría de administrativos, el nivel de desempeño por capacidad de avance era de medio a bajo. Por otro lado, el coeficiente  $\beta_1 = -0.497$  indica que ante un incremento de una unidad de las demandas del propio trabajo se reduce la capacidad de avance en promedio 0.497 unidades en los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019. Además, se obtiene que  $R^2$  ajustado = 0.423, lo cual indica que el 42.3% de la variabilidad de la capacidad de avance de los colaboradores es explicado por las demandas del propio trabajo y el 57.7% de las capacidades de avance está explicado por otras variables que no fueron incluidos en el modelo. En ese sentido, resultó factible afirmar que los estresores por las demandas del propio trabajo influyen inversamente en el desempeño por capacidad de avance en el personal administrativo de la institución estudiada. Estos hallazgos guardaron relación con respecto a la tesis de Bedoya (2012) quien aseveró que en el departamento de correos masivos donde se encuentra mayor carga laboral el 48 % de los trabajadores manifestó tener estrés como tal y el 52% restante aseveraron tener un nivel intermedio; por otro lado, estos hallazgos también guardaron relación con respecto a lo manifestado por Salirrosas y Rodríguez (2015) quienes aseveraron en su trabajo que del total de trabajadores, el 64% de ellos manifestaron un nivel de desempeño deficiente perteneciente a lo referido por Chiavenato (2011) en lo catalogado como capacidad de avance.

El tercer objetivo específico fue establecer la influencia del contenido del trabajo y características de las tareas en la calidad de resultados del personal administrativo de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019. Los resultados descriptivos mostraron que, en el tercer

indicador de la primera variable, el 34,15% consideraron que era “alto” los estresores de los contenidos del trabajo y características de las tareas, el 46,95% opinaron “medio” y el 18,90% “bajo”. Por lo que, para la mayoría de los encuestados el nivel de estrés por los contenidos del trabajo y características de las tareas estaban puestos de nivel medio a alto, mientras que en el desempeño por calidad de resultados, el 38,41% consideraron que era “bajo”, el 50,61% opinaron “medio” y el 10,98% “alto”. Por lo que, para la mayoría de trabajadores el nivel de desempeño por la calidad de resultados estuvo referida de nivel medio a bajo. Por otra parte, el coeficiente  $\beta_1 = -0.366$  indica que ante un incremento de una unidad de contenido del trabajo y características de las tareas se reduce la calidad de resultados en promedio 0.366 unidades en los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019. Además, se obtiene que  $R^2$  ajustado = 0.436, lo cual indica que el 43.6% de la variabilidad de la calidad de avance de los colaboradores es explicado por los contenidos del trabajo y características de las tareas y el 56.4% de las capacidades de avance está explicado por otras variables que no fueron incluidos en el modelo. En ese sentido, resultó factible afirmar que los estresores por los contenidos del trabajo y características de las tareas influyen inversamente en el desempeño por calidad de resultados en los trabajadores administrativos de la entidad referida. Estos hallazgos guardan relación con lo afirmado por Alcalde (2010) quién indicó que los estresores por contenidos de trabajo y características radican principalmente en cuan complejo o dificultoso le será en percepción al trabajador las actividades a realizar; por otra parte, este hallazgo también guardó relación con la investigación de Quispe (2015) donde asemejó la calidad de resultados con la eficacia, evidenciando del total de encuestados que el 32,8 % manifestaron que muy pocas veces han tenido la eficacia; seguido del 29.7 % que manifestó que la tienen nunca habían logrado la eficacia.

El objetivo específico cuarto fue establecer la influencia de las Relaciones interpersonales y grupales en la disponibilidad y predisposición de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019; partiendo de la estadística descriptiva respecto a las relaciones interpersonales y grupales del total de encuestados el 34,15% consideraron que eran “alto” los estresores, el 46,95% opinaron “medio” y el 18,90% “bajo”. Por lo que, de acuerdo a la perspectiva en la mayoría del personal, el nivel de estrés generado por las relaciones interpersonales y grupales era de medio a alto; con respecto al desempeño por disponibilidad para el 34,76% consideraron que era “bajo”, el 52,44% opinaron “medio” y el 12,80% “alto”. Por lo que, gran parte de los colaboradores manifestaron que el nivel de desempeño por disponibilidad del trabajador era de medio a bajo. Por otra parte, el coeficiente  $\beta_1 = -0.475$  indica que ante un incremento de una unidad de las relaciones interpersonales y grupales se reduce la disponibilidad en promedio 0.475 unidades en los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019. Además, se obtiene que R- cuadrado ajustado = 0.420, lo cual indica que el 42% de la variabilidad de la disponibilidad es explicado por las relaciones interpersonales y grupales y el 58% de la disponibilidad está explicado por otras variables que no fueron incluidos en el modelo. En ese sentido, resultó factible afirmar que los estresores de las relaciones interpersonales y grupales influyen negativamente en el desempeño por disponibilidad en el personal estudiado en la institución estudiada. Estos hallazgos guardaron relación con la tesis de Richarte y Risco (2015) quienes apreciaron tras su encuesta en los profesionales del Hospital Essalud Ayacucho, que el 56,1% afirmaron tener buenas relaciones interpersonales, no obstante de ese porcentaje, el 34,1% presentaron estrés moderado y el 22% severo; por otra parte el 29,3% restante opinó tener relaciones interpersonales regular, en su composición 19,5% manifestaron estrés severo y el 9,8% moderado; por otra parte, este hallazgo también tiene relación con lo

afirmado por Chiavenato (2011) donde menciona que la disponibilidad viene a ser referido como el estado del personal para todo tipo de trabajos asignados por la entidad adicionales a las labores “normales” que se le asigna de acuerdo a su perfil.

El objetivo específico quinto fue establecer la influencia de las nuevas tecnologías en relación entre conocimiento y su trabajo de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019. Con lo cual partiendo de la estadística descriptiva se pudo apreciar con respecto al estrés por las nuevas tecnologías, para el 33,54% consideraron que era “alto”, el 42,07% opinaron “medio” y el 24,39% “bajo”. Por lo que, en percepción de los trabajadores, en su mayoría consideraron que el nivel de estrés generado por las nuevas tecnologías era de medio a alto; mientras que con respecto al desempeño por conocimiento y su trabajo pudo apreciar que para el 32,93% consideraron que era “bajo” el desempeño, el 52,44% opinaron “medio” y el 14,63% “alto”. Por lo que, en opinión en demasía de los colaboradores, el nivel de desempeño en base a la relación entre el conocimiento y su trabajo era de medio a bajo. Por otra parte, el coeficiente  $\beta_1 = -0.614$  indica que ante un incremento de una unidad de las nuevas tecnologías se reduce las relaciones entre el conocimiento y su trabajo en promedio 0.614 unidades en los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019. Además, se obtiene que R- cuadrado ajustado = 0.351, lo cual indica que el 35.1% de la variabilidad de las relaciones entre el conocimiento y su trabajo es explicado por las nuevas tecnologías y el 64.9% de la disponibilidad está explicado por otras variables que no fueron incluidos en el modelo. En ese sentido, resultó factible afirmar que los estresores de las nuevas tecnologías influyen negativamente en el desempeño en base a la relación entre el conocimiento y su trabajo, con los administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019. Estos hallazgos guardaron relación con la investigación de Álvarez (2015) quien, tras la encuesta en una universidad pública

venezolana, donde apreció que, del total de encuestados, el 42,85% manifestaron tener un nivel de estrés propiciado por el uso de la tecnología. En otra parte, estos hallazgos guardaron relación con respecto a lo mencionado por Chiavenato (2011) quien sostuvo que el desempeño en base a la relación entre el conocimiento y su trabajo viene a ser la habilidad de la persona para saber la aplicación de los conocimientos adquiridos en los inconvenientes específicos que lidia en su centro laboral.

El objetivo específico sexto fue establecer la influencia de las relaciones con el trabajo y otras esferas de la vida en la capacidad de solución de los colaboradores administrativos de la institución estudiada. Con lo cual, partiendo de la estadística descriptiva se pudo apreciar que, para los estresores de las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida después de realizada la encuesta, el 42,68% consideraron que era “alto”, el 39,63% opinaron “medio” y el 17,68% “bajo”. Por lo que, para la mayoría de los trabajadores el nivel de estrés generado por las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida era de medio a alto; por otra parte, en cuanto al desempeño por capacidad de solución se apreció que para el 33,54% consideraron que era “bajo”, el 52,44% opinaron “medio” y el 14,02% “alto”. Siendo así que, de acuerdo a lo percibido, en la mayoría de los encuestados el nivel de desempeño por la capacidad de solución era de medio a bajo. El coeficiente  $\beta_1 = -0.613$  indica que ante un incremento de una unidad de las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida reduce la capacidad de solución en promedio 0.613 unidades en los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019. Además, se obtiene que R- cuadrado ajustado = 0.398, lo cual indica que el 39.8% de la variabilidad de la capacidad de solución es explicado por las relaciones entre trabajo y otras esferas de la vida y el 60.2% de la capacidad de solución está explicado por otras variables que no fueron incluidos en el modelo. En ese sentido, resultó factible afirmar que los estresores de las relaciones entre el trabajo



y otras esferas de la vida influyen negativamente en el desempeño por capacidad de solución en los colaboradores administrativos de la institución estudiada. Estos hallazgos guardaron relación con lo afirmado por Alcalde (2010) quién manifestó que estos estresores van ligados al equilibrio dado entre el aspecto laboral con las relaciones humanas de la persona como lo es en la familia, amigos, entre otras circunstancias, cuando hay un desequilibrio yéndose más a lo vinculado con el trabajo se puede producir altos niveles de estrés; por otra parte, este hallazgo también guarda relación con Quispe (2015) donde tras su encuesta en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pachuca; asemejando la capacidad de solución con la eficiencia laboral, pudo apreciar que el 25% muy pocas veces lograban obtener ello, otro 25% manifestó lograrlo algunas veces.

El objetivo específico séptimo fue establecer la influencia de los componentes de la estructura o del clima organizacional en la puntualidad en las tareas laborales de los colaboradores administrativos de la dirección de salud estudiada. Partiendo de la estadística descriptiva, para el 34,76% consideraron que era “alto” los estresores de las relaciones de estructura y clima organizacional, el 50,61% opinaron “medio” y el 14,63% “bajo”. Por lo que, de acuerdo a lo manifestado por los encuestados, el nivel de estrés generado por las relaciones de la estructura y clima organizacional era de medio a alto; por otra parte, de acuerdo a al desempeño por puntualidad, se apreció que el 35,98% lo consideraron “bajo”, el 53,66% “medio” y el 10,37% “alto”. Siendo así que para la mayoría de los trabajadores el nivel de desempeño en base a la puntualidad en el trabajo era de medio a bajo. Ya en contraste con la hipótesis correspondiente que el coeficiente  $\beta_1 = -0.561$  indica que ante un incremento de una unidad de los componentes de la estructura del clima organizacional reduce la puntualidad en promedio 0.561 unidades en los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019. Además, se obtiene que R- cuadrado ajustado = 0.420, lo cual indica que el 42% de la variabilidad de la

puntualidad es explicado por los componentes de la estructura del clima organizacional y el 58% de la puntualidad está explicado por otras variables que no fueron incluidos en el modelo. En ese sentido, resultó factible afirmar que los estresores de las relaciones de la estructura y del clima organizacional influyen negativamente en el desempeño por puntualidad en los colaboradores administrativos de la entidad estudiada. Estos hallazgos guardaron relación con Alcalde (2010) quien sostuvo que estos estresores pueden ser ocasionados por el exceso de centralismo o un clima de innumerables trámites cuyo apoyo social es mínimo por esos motivos en la organizativa; por otra parte, en cuanto al desempeño en base a la puntualidad también tienen relación con lo mencionado por Chiavenato (2011), sosteniendo que es referido por la responsabilidad que tiene el trabajador frente a los horarios de trabajo o actividades que ejerce en la programación de su trabajo.

## CONCLUSIONES

Las conclusiones a las que se llegaron fueron las siguientes:

1. Se determinó el estrés laboral influye inversamente en el desempeño laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019. Ello fue corroborado por medio de la prueba estadística regresión ( $p= 0,00$ ;  $\beta_1 = -0.564$ ). Ante ello, fue factible confirmar que, de efectuarse mecanismo que contribuyan a la reducción del nivel de estrés laboral, conducirá a que los trabajadores evidencien una mayor capacidad de comprensión, calidad en sus resultados, predisposición frente a los requerimientos de sus funciones y capacidad de solución; lo que en términos generales evidenciará un mejor desempeño laboral.
2. Asimismo, se determinó que los estresores de ambiente físico poseen una influencia inversa moderada en la capacidad de comprensión del personal administrativo de la Dirección Regional de Salud, 2019. Corroborándose mediante la prueba estadística regresión ( $p= 0,00$ ;  $\beta_1 = -0.354$ ). En ese sentido, se puede indicar que, de efectuarse mecanismo que contribuyan a la reducción de estresores propios del ambiente físico (como la iluminación, ruidos y contaminantes ambientales), conducirá a que los trabajadores evidencien una mayor capacidad de comprensión, es decir, mejor comprensión de problemas y efectúen acciones oportunas.
3. Se conoció que las demandas del propio trabajo poseen una influencia inversa moderada en la capacidad de avance del personal administrativo de la Dirección Regional de Salud, 2019. Debido a que se pudo corroborar por medio de la prueba estadística regresión ( $p= 0,00$ ;  $\beta_1 = -0.497$ ). Por lo cual, es preciso mencionar que de llevarse a cabo mecanismos que mejoren las demandas propias del trabajo (como adecuada remuneración de horas

extras y labores adicionales, además de las exposiciones a riesgos contra la salud), conllevará a que se evidencien mejoras en la capacidad de avance, entre ellos los avances de los resultados que se encuentren a su cargo y también el uso apropiado de los recursos.

4. Existe una influencia inversa moderada entre los indicadores, el contenido del trabajo y características de las tareas y la calidad de resultados en los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud, 2019. Debido a que se pudo corroborar por medio de la prueba estadística regresión ( $p= 0,00$ ;  $\beta_1 = -0.366$ ). Por lo cual, es preciso mencionar que de llevarse a cabo mecanismos que mejoren los contenidos del trabajo y las características de las tareas, tales como las capacitaciones, control de actividades e implementación de recursos; conducirá a que haya mejoras en la calidad de los resultados (resultados esperados, satisfacción de necesidades y ocupación de otras funciones).
5. También se pudo determinar que las relaciones interpersonales y grupales tienen una influencia inversa media con la disponibilidad en los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud, 2019. Debido a que se pudo corroborar por medio de la prueba estadística regresión ( $p= 0,00$ ;  $\beta_1 = -0.475$ ). Por lo cual, es preciso mencionar que, de llevarse a cabo mecanismos que mejoren el trato de relación entre colaboradores y el apoyo grupal, conducirá a que los colaboradores muestren una mejor actitud a la hora de trabajar, es decir, mejor disponibilidad o predisposición.
6. Se determinó que las nuevas tecnologías tienen una influencia inversa y moderada con la relación entre el conocimiento y su trabajo en los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud, 2019. Debido a que se pudo corroborar por medio de la prueba estadística regresión ( $p= 0,00$ ;  $\beta_1 = -0.614$ ). Por lo cual, es preciso mencionar que de llevarse a cabo mecanismos que permitan la mejor adaptación y aprendizaje de las

nuevas tecnologías, conducirá a que los colaboradores presenten una mejor relación entre sus conocimientos y trabajo, evidenciadas por medio de la facilidad para realizar actividades y conocimiento de sus funciones.

7. Existe una influencia inversa moderada de las relaciones con el trabajo y otras esferas de la vida en la capacidad de solución en los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud, 2019. Debido a que se pudo corroborar por medio de la prueba estadística regresión ( $p= 0,00$ ;  $\beta_1 = -0.613$ ). Por lo cual, es preciso mencionar que de llevarse a cabo mecanismos mejoren las relaciones entre trabajo y vida, conducirá a que exista una mejor capacidad de solución, ello evidenciado en mayor apoyo para solución de problemas y eficiencia en el uso de recursos para efectuar soluciones.
8. Finalmente, se determinó que existe una influencia inversa moderada de los componentes de la estructura o del clima organizacional en la puntualidad de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud, 2019. Debido a que se pudo corroborar por medio de la prueba estadística regresión ( $p= 0,00$ ;  $\beta_1 = -0.561$ ). Por lo cual, es preciso indicar que, de mejorar dichos componentes, como la falta de información y burocratización, conducirá a que los trabajadores puedan cumplir sus labores en el plazo establecido, y que hay puntualidad a la hora de trabajar.

## RECOMENDACIONES

1. A la Dirección de Salud de Ayacucho, a que efectúe estrategias relacionadas a la reducción del nivel de estrés de los trabajadores, ello a través talleres y charlas de orientación, a fin de que los niveles alcanzados se vean reducidos; y también ello se refleje en la mejora de su desempeño laboral.
2. A la Dirección de Salud de Ayacucho, a que mejore el acondicionamiento de los centros de labores para minimizar el ruido, las vibraciones, malos olores, así como mejorar la iluminación; además de brindar una infraestructura ergonómica al personal de salud para mejorar un mejor desempeño laboral.
3. A la Dirección de Salud de Ayacucho, a que oriente sus acciones a la búsqueda de un balance adecuado en la carga laboral de los funcionarios, además del desarrollo de coaching con dinámicas de emociones, comunicación, trabajo en equipo, resolución de conflictos, entre otros; ello con la intención de motivar y generar expectativas positivas en los trabajadores, y ello a su vez contribuya en su capacidad de avance.
4. A la Dirección de Salud de Ayacucho, a que se especifique de una manera más clara y precisa las actividades laborales a desarrollarse por los trabajadores, capacitándolos con mayor frecuencia en aspectos que permitan la mejora de la calidad de los resultados de su trabajo, y por ende su desempeño laboral.
5. A la Dirección de Salud de Ayacucho, a que desarrollen la organización y programación de actividades con mayor frecuencia, tales como: campeonatos deportivos, concursos de postres y comidas, concursos de juegos y competencias, etc. de tal forma que propicie la relación y el trato entre los trabajadores, y que ello esté regido por el respeto y la cordialidad, promoviendo valores y mitigando conflictos.

6. A la Dirección de Salud de Ayacucho, a que organice y desarrolle más capacitaciones referentes al uso de nuevas herramientas y tecnologías, de tal forma que contribuya en la adquisición de mayor conocimiento, mejor desenvolvimiento y realización de sus funciones.
7. A la Dirección de Salud de Ayacucho, a que se organicen y desarrollen talleres y charlas dirigidas a los trabajadores, ello a fin de que estos puedan mejorar el equilibrio entre trabajo y su vida fuera de esta, permitiéndole mejorar su capacidad de solución frente a conflictos que se podrían suscitar, y por ende su desempeño laboral.
8. A la Dirección de Salud de Ayacucho, a que desarrolle mecanismos que permitan la mejora del clima organizacional que se presenta en la institución y los trabajadores, entre ellos la falta de comunicación y la elevada burocratización, de tal forma que ello contribuya con la mejora del desarrollo de las funciones y tareas, sobre todo que estos se cumplan de manera oportuna y dentro de los plazos establecidos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, M. (2021). *El costo del trabajo remoto en la salud mental: 7 de cada 10 peruanos sufren de estrés laboral*. Obtenido de Diario El Comercio: <https://elcomercio.pe/autor/martin-acosta-gonzalez/>
- Agencia Europea para la Salud y la Seguridad en el Trabajo. (2015). Noticias desde la Agencia Europea para la Salud y la Seguridad en el Trabajo. *Agencia Europea para la Salud y la Seguridad en el Trabajo*, 30-32. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/aprl/v18n1/noticias1.pdf>
- Alcalde, J. (2010). *Estrés Laboral. Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo*. Plan Integral de Salud Mental de Andalucía. Obtenido de [https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud\\_5af958726e177\\_estres\\_laboral\\_informe\\_pslt.pdf](https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud_5af958726e177_estres_laboral_informe_pslt.pdf)
- Álvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario Público*. [Tesis de licenciatura], Universidad de Carabobo. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3060/Halvarez>
- Aragüez, L. (2017). El impacto de las tecnologías de la información y de la comunicación en la salud de los trabajadores: El tecnoestrés. *Revista Internacional de la Protección Social*, II(2), 169 - 190. <https://doi.org/10.12795/e-RIPS.2017.i02.12>
- Barrio, J., García, M., Ruiz, I., & Arce, A. (2006). El estrés como Respuesta. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, I(1), 37-48. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>
- Bedoya, J. (2012). *Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador*. [Tesis de licenciatura],



- Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1848/1/T-UCE-0007-48.pdf>
- Belío, J. (2020). *Métodos Bootstrap y sus aplicaciones*. Universidad de Zaragoza. Obtenido de <https://zagan.unizar.es/record/98153/files/TAZ-TFG-2020-1954.pdf>
- Bernard, C. (1987). *Introducción al Estudio de la Medicina Experimental*. Obtenido de <https://obgin.net/wp-content/uploads/2021/10/Bernard-Claude-LIBRO-Introduccion-al-estudio-de-la-medicina-experimental.pdf>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, III(1), 75-103. <https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Caisa, E., Dolores, M., & Miranda, R. (2018). Sector Cooperativo de la Provincia de Tungurahua. *Research Journal*, III(2), 17-26. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6324889>
- Calderón, R., Huilcapi, M., Práxedes, M., Mora, J., & Naranjo, D. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuente de desarrollo empresarial. *Revista de producción, ciencias e investigación*, 15-22. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol2iss7.2018pp15-22>
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Segunda ed.). Editorial San Marcos.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recurso Humanos. El capital humano de las organizaciones* (Novena ed.). Mc Graw Hill/ Interamericana Editores S.A. Obtenido de [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)

- Chirtito, E., & Raymundo, S. (2015). *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del banco interbank, tiendas en huacho, periodo 2014*. [Tesis de licenciatura], Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/332>
- Cruz, N., Gonzáles, M., & Minerva, F. (2017). Modelo estructural para explicar el bruxismo desde la teoría transaccional del estrés. *Ansiedad y Estrés, III*(2017), 1-7. Obtenido de 10.1016/j.anyes.2018.03.002
- De Flores, T. (1985). *Psicología del estrés*. Martínez Roca SA.
- De la Cruz, P. (2016). *Gestión de Talento Humano y Desempeños Laborales en las Carpinterías Metálicas en la Ciudad de Ayacucho. 2013-2014*. [Tesis de licenciatura], Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/478/TALENTO%20HUMANO\\_%20DESEMPENOS\\_LABORALES\\_DE\\_LA%20CRUZ\\_%20HUAMAN\\_PERC Y\\_%20VICTOR.pdf?sequence=4](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/478/TALENTO%20HUMANO_%20DESEMPENOS_LABORALES_DE_LA%20CRUZ_%20HUAMAN_PERC Y_%20VICTOR.pdf?sequence=4)
- Del Hoyo, M. (2018). *Estres Laboral*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Obtenido de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Departamento de la Administración de la Función Pública. (2000). *Administración de la Función Pública*.
- Dessler, G. (1994). *Administración del Personal*. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. Obtenido de <https://es.slideshare.net/JeovannyMeza/administracin-de-personal-6ta-edicin-gary-dessler>

- Diario El Comercio. (2017). *Evaluaciones de desempeño*. Obtenido de Diario El Comercio:  
<https://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeno-david-fischman-412888-noticia/>
- Fernández, R. (2011). *La dimensión económica del Desarrollo Sostenible*. Club Universitario.  
Obtenido de <https://books.google.com.gt/books?id=tzzNBAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- García, M. (2009). Los macro-procesos: un nuevo enfoque en el estudio de la Gestión Humana. *pensamiento&gestión*(27), 162-200. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64612782006.pdf>
- González, M. (2014). *Estrés y Desempeño Laboral (Estudio Realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)*. [Tesis de licenciatura], Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Hernández, R., & Fernández, C. B. (2011). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw-Hill.  
Obtenido de [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. McGraw-Hill Interamericaba Editores.
- Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C., & Tapia, N. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *Digital Publisher*, V(5), 398-409. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.436>
- Innovación y gestión . (2000). Taller de habilidades para la Administración del Desempeño .  
*Innovación y gestión* , 1-4 .

- Luna, O., Armendariz, C., & Andrade, F. (2019). Cultura y clima organizacional en el desempeño laboal de empleados de los distritos costeños de educación en el Ecuador. *Univerisdad y Sociedad*, XI(5), 327-335. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n5/2218-3620-rus-11-05-327.pdf>
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la. *Multidisciplinary Scientific Journal*, 1-18. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/au/v29/2007-9621-au-29-e2153.pdf>
- Mainert, j., Niepel, C., Murphy, K., & Greiff, S. (2018). The Incremental Contribution of Complex Problem-Solving Skills to the Prediction of Job Level, Job Complexity, and Salary. *Journal of Business and Psychology*, 1-21. <https://doi.org/10.1007/s10869-018-9561-x>
- Manzano, F. (2010). *Nivel del Estrés Laboral y Patrón de Conducta en los Empleados de la Universidad Naiconal de Educación Enrique Guzmán y Valle*. [Tesis de licenciatura], Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Obtenido de <https://docplayer.es/1964716-Universidad-nacional-de-educacion-enrique-guzman-y-valle-la-cantuta-alma-mater-del-magisterio-nacional.html>
- Marulanda, F., Montoya, I., & Vélez, J. (2014). Teoría motivacionales en el estudio del emprendimiento. *Pensamiento&Gestión*(36), 206-238. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64631418008.pdf>
- Miralles, F. (s.f.). *Estrés Laboral*. Universidad San Pablo CEU.
- Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos* (Onceava ed.). Pearson. Obtenido de [https://www.academia.edu/37949772/Administraci%C3%B3n\\_de\\_recursos\\_humanos\\_R\\_W\\_A\\_Y\\_N\\_E\\_M\\_O\\_N\\_D\\_Y](https://www.academia.edu/37949772/Administraci%C3%B3n_de_recursos_humanos_R_W_A_Y_N_E_M_O_N_D_Y)

- Morales, M., & Ronquillo, J. (2021). Caracterización del estrés laboral y su impacto en la productividad en una industria maquiladora de Reynosa Tamaulipas. *Digital Publisher*, VI(2), 183-192. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.498>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis* (Quinta ed.). Ediciones de la U.
- Oludayo, O., Falola, H., Ahaka, O., & Demilade, F. (2018). Work life balance initiative as a predictor of employees' behavioural outcomes. *Academy of Strategic Management Journal*, XVII(1), 1-17. Obtenido de <https://www.proquest.com/openview/b33bba32a393af935f89e354f503cd7e/1?pq-origsite=gscholar&cbl=38745>
- Organización Internacional del Trabajo. (2013). *Sistemas de resolución de conflictos laborales*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms\\_337941.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (2014). *Empresas sostenibles: creación de más y mejores*. Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de [ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---ed\\_emp\\_msu/documents/publication/wcms\\_185282.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ed_emp_msu/documents/publication/wcms_185282.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Mejore su Negocio. El recurso humano y su productividad*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/---ifp\\_seed/documents/instructionalmaterial/wcms\\_553925.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf)
- Orlandini, A. (2021). *El estrés: Qué es y cómo evitarlo*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=d8-KuiJAOXIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=d8-KuiJAOXIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

- Ozaias, C., & Marcia, J. (2021). Technological stress and the intention to stay in organizations: Do the quality of life and work-home conflict mediate this relationship? *Contemporary Journal of Economics and Management*, XIX(12), 176 - 196. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/352396165\\_Technological\\_stress\\_and\\_the\\_intention\\_to\\_stay\\_in\\_organizations\\_Do\\_the\\_quality\\_of\\_life\\_and\\_work-home\\_conflict\\_mediate\\_this\\_relationship](https://www.researchgate.net/publication/352396165_Technological_stress_and_the_intention_to_stay_in_organizations_Do_the_quality_of_life_and_work-home_conflict_mediate_this_relationship)
- Pashananasi, B., Gárate, J., & Palomino, G. (2021). Desempeño laboral en insituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, XII(3), 163-174. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n3/2219-7168-comunica-12-03-163.pdf>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*, XXXV(1), 156-184. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v35n1/2011-7531-sun-35-01-156.pdf>
- Peiro, J. (2001). El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva. *Investigación Administrativa*, XXX(88), 31- 40. Obtenido de <https://www.ipn.mx/assets/files/investigacion-administrativa/docs/revistas/88/ART3.pdf>
- Quispe, E. (2015). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. [Tesis de licenciatura], Universidad Nacional José María Arguedas. Obtenido de <https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Clima%20organizacional%20y%20desempe%20c3%b1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Richarte, Y., & Risco, C. (2015). *Factores Condicionante al Estrés Laboral en Profesionales que Laboran en el Servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital II ESSALUD Ayacucho de Agosto-Octubre del 2015*. [Tesis de posgrado], Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga. Obtenido de [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1024/Tesis%200759\\_Ric.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1024/Tesis%200759_Ric.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, E. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Obtenido de Ejemplo de matriz de evaluación del desempeño laboral: <http://eusebia42.blogspot.com/2011/05/ejemplo-de-matriz-de-evaluacion-del.html>
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, XXXIX(6), 1-15. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Salinas. (2000). *Recursos Humanos* .
- Salinas. (2002). *Administración del Desempeño*.
- Salirrosas, E., & Rodríguez, C. (2015). *Estrés laboral y Desempeño de los Asesores de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú, Distrito de la Esperanza- Año 2015*. [Tesis de licenciatura], Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1388/1/Salirrosas\\_Elmer\\_Estres\\_laboral\\_Desempe%c3%b1o\\_Asesores\\_Banca.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_laboral_Desempe%c3%b1o_Asesores_Banca.pdf)
- Sánchez, F. (2011). *Estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Industria Cerealera*. [Tesis de licenciatura], Universidad Abierta Interamericana. Obtenido de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

- Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)*. [Tesis de licenciatura], Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Tacillo, E. (2016). *Metodología de la Investigación Científica*. Universidad Jaime Bausate y Meza. Obtenido de <http://repositorio.bausate.edu.pe/handle/bausate/36>
- Taipe, N. (2014). *Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal: 2013*. [Tesis de posgrado], Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13127/Taipe\\_Pena\\_Natalia\\_Sara\\_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13127/Taipe_Pena_Natalia_Sara_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Urgiles, J., Escobar, K., Arias, C., & Garcés, D. (2018). Diagnóstico del estrés laboral en una industria de producción de café soluble en la ciudad de Guayaquil. *Carácter*, VI(1), 43-63. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/267945375.pdf>
- Valderrama, S. (2018). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (Segunda ed.). Editorial San Marcos. Obtenido de <https://idoc.pub/documents/pasos-para-elaborar-proyectos-de-investigacion-cientifica-santiago-valderrama-mendoza-d49oxekov249>
- Werther, W., & Davis, K. (1997). *Administración de Recursos Humanos* (Sexta ed.). Mc Graw-Hill/Interamericana Editores, S.A. Obtenido de [https://www.academia.edu/13281568/Administracion\\_de\\_Personal\\_y\\_Recursos\\_Humanos\\_William\\_b\\_Werther\\_6ta\\_Edicion\\_PDF\\_1](https://www.academia.edu/13281568/Administracion_de_Personal_y_Recursos_Humanos_William_b_Werther_6ta_Edicion_PDF_1)



Yañez, R., Arenas, M., & Ripoll, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*, XVI(2), 193-202. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>

**ANEXOS**

## ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b><u>PROBLEMA GENERAL:</u></b> ¿Cuál es la influencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019?</p> <p><b><u>PROBLEMA ESPECÍFICO:</u></b> ¿Cuál es la influencia de los estresores de ambiente físico en la capacidad de comprensión de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019? ¿Cuál es la influencia de las demandas del propio trabajo en la capacidad de avance de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019? ¿Cuál es la influencia del contenido del trabajo y características de las tareas en la calidad de resultados de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019? ¿Cuál es la influencia de las Relaciones interpersonales y grupales en la disponibilidad y predisposición de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019? ¿Cuál es la influencia de las nuevas tecnologías en la relación conocimiento y trabajo de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019? ¿Cuál es la influencia de las relaciones con el trabajo y otras esferas de la vida en la capacidad de solución de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019? ¿Cuál es la influencia de los componentes de la estructura o del clima organizacional en la puntualidad en las tareas laborales de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019?</p>	<p><b><u>OBJETIVO GENERAL:</u></b> Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.</p> <p><b><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</u></b> Establecer la influencia de los estresores de ambiente físico en la capacidad de comprensión de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.  Establecer la influencia de las demandas del propio trabajo en la capacidad de avance de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.  Establecer la influencia del contenido del trabajo y características de las tareas en la calidad de resultados de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.  Establecer la influencia de las Relaciones interpersonales y grupales en la disponibilidad y predisposición de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.  Establecer la influencia de las nuevas tecnologías en la relación entre conocimiento y su trabajo de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.  Establecer la influencia de las relaciones con el trabajo y otras esferas de la vida en la capacidad de solución de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019  Establecer la influencia de los componentes de la estructura o del clima organizacional en la puntualidad en las tareas laborales de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.</p>	<p><b>Hi:</b> El estrés laboral influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.</p> <p><b>H<sub>0</sub>:</b> El estrés laboral no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019..</p>	<p><b><u>Independiente: X.</u></b> Estrés laboral</p> <p><b><u>Dependiente: Y.</u></b> Desempeño Laboral</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental - transversal</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo explicativo</p> <p><b>TÉNICAS:</b> <b>encuesta</b></p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> <b>: cuestionario</b></p> <p><b>POBLACIÓN:</b> 285 colaboradores del área administrativa de la Dirección Regional de Salud.</p> <p><b>MUESTRA</b> Se conforma de 164 colaboradores del área administrativa de la Dirección Regional de Salud.</p>

## ANEXO N° 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Concepto operacional	Dimensiones	Indicadores
Estrés laboral	La respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un sujeto que busca adaptarse y reajustarse a presiones tanto internas como externas. (Alcalde, 2010)	Se evaluará aplicando un cuestionario a los colaboradores en base a las dimensiones del estrés laboral	Estresores de ambiente físico	Iluminación Ruido Contaminantes ambientales
			Demandas del propio trabajo	Horas extras Labores adicionales Exposición a riesgos contra la salud.
			Contenidos del trabajo y características de las tareas	Capacitaciones Control de actividades Implementación de recursos.
			Relaciones interpersonales y grupales	Trato de relación Apoyo grupal
			Las nuevas tecnologías	Adaptación Proceso de aprendizaje
			Las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida	Consejos personales Desconcentraciones Equilibrio entre el tiempo de trabajo y personal
			Componentes de la estructura o del clima organización	Falta de información Burocratización
<b>Desempeño Laboral</b>	El comportamiento del evaluado encaminado a alcanzar efectivamente los objetivos formulados. (Chiavenato, 2011)	La presente variable se evaluará mediante un cuestionario aplicado al jefe de los colaboradores, tomando en cuenta cada uno de sus dimensiones	Capacidad de Comprensión Capacidad de avance Calidad de resultados	de Comprensión de problemas Acciones oportunas Avance de resultados por cargo Uso apropiado de recursos Resultados esperados Satisfacción de necesidades Ocupación de otras funciones

---

Disponibilidad predisposición	o	Actitud del trabajador
Relación entre el conocimiento y su trabajo		Facilidad para la realización de actividades. Conocimiento de sus funciones
Capacidad de Solución		Apoyo para solución de problemas Desperdicio de recursos en la solución
Puntualidad		Cumplimiento de labores en el tiempo establecido Asume horas adicionales por demora de entrega Puntualidad a la hora de trabaja

---

## ANEXO N° 03: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



### ENCUESTA DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL:

#### “Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019”

Buenas tardes Señor (a), el cuestionario servirá como instrumento de recolección de datos para la realización de una investigación de tesis de la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad San Cristóbal de Huamanga – Ayacucho.

Marque la respuesta de acuerdo a su nivel de percepción, apreciación o forma de pensar, para lo cual tiene 5 opciones, las cuales son:

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

Ítem N°	Preguntas	Escala de respuesta				
		1	2	3	4	5
<b>Estresores de ambiente físico</b>						
1	¿Con que frecuencia tienes problemas de la vista, por causa de la baja iluminación?					
2	¿Cuán frecuente experimenta bajas temperaturas en la oficina, debido a la humedad del ambiente?					
3	¿Con que frecuencia crees que el ruido de la calle no te permite concentrarte?					
4	¿Con que frecuencia has percibido olores desagradables en tu área de trabajo?					
5	¿Con que frecuencia limpio la superficie de su oficina?					
<b>Demandas del propio trabajo</b>						
6	¿Con que frecuencia te quedas para realizar horas extras?					
7	¿Con que frecuencia observas que tus demás compañeros de trabajo, se pasan de su horario establecido para terminar con sus funciones?					
8	Cuando un compañero se atrasa en una labor, ¿con que frecuencia te piden que lo apoyes o te desinan a ti dicha labor?					
9	Cuando un compañero de trabajo falta por temas personales ¿Con que frecuencia tú realizas sus labores correspondientes?					
10	¿Con que frecuencia realizas labores, poniendo en riesgo tu salud o bienestar físico y mental?					
<b>Contenidos del trabajo y características de las tareas</b>						
11	¿Con que frecuencia recibes capacitaciones sobre temas relacionados a tu área de trabajo?					
12	¿Cuán frecuentemente controlan las actividades que desempeñas?					
13	¿Consideras que el control que realizan es muy excesivo y que no te permiten trabajar tranquilamente?					
14	¿Cuentas con los implementos necesarios para llevar a cabo tus actividades?					
15	¿Consideras que tus demás compañeros tienen bien claro cómo llevar a cabo sus funciones establecidas en su área?					
<b>Relaciones interpersonales y grupales</b>						
16	¿Con que frecuencia observas rencillas entre tus compañeros de trabajo?					
17	¿Te sientes a gusto con el trato que recibes por parte de tus superiores?					
18	¿Consideras que tus superiores te permiten expresarte libremente, cuando se te presenta una dificultad en el trabajo?					
19	Cuando se presenta un problema ¿Todos se reúnen y buscan la mejor manera de solucionarlo?					
20	¿Con que frecuencia se realizan trabajos en equipo?					

<b>N°</b>	<b>Las nuevas tecnologías</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	¿Se te hace dificultosa manejar un nuevo equipo que se implementa en tu área de trabajo?					
22	¿Con que frecuencia les capacitan en la utilización de las nuevas tecnologías implantadas?					
23	¿Con que frecuencia les capacitan sobre los actuales programas con los que trabajan los organismos públicos?					
24	¿Cuán frecuente observas que tus compañeros tienen dificultad para manejar ciertos programas en la computadora?					
25	¿Sientes que los nuevos instrumentos, equipos o demás materiales de trabajo, son complicados de manejar?					
<b>N°</b>	<b>Las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
26	¿Con que frecuencia tus compañeros de trabajo te cuentan sobre sus problemas familiares en horas laborales?					
27	¿Cuán frecuente observas a tus compañeros de trabajo, preocupados y distraídos?					
28	¿Con que frecuencia se te presentan problemas familiares y te sientes angustiado en el trabajo?					
29	¿Consideras que tu trabajo no te permite pasar más tiempo con tu familia?					
30	¿Cuán frecuente se te presentan problemas familiares en horas laborales?					
<b>N°</b>	<b>Componentes de la estructura o del clima organizacional</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
31	¿Cuán frecuente has tenido dificultad para terminar un informe por falta de información?					
32	¿Consideras que la estructura de las áreas está mal distribuida y eso genera tardanza en la entrega de ciertos documentos entre área?					
33	Cuando necesitas entregar un documento a otra área, pero antes tiene que pasar por la revisión de un supervisor, ¿este te apoya de inmediato?					
34	¿Con que frecuencia has tenido problemas en la entrega de documentos por falta de coordinación de las demás áreas involucradas?					
35	¿Consideras que existe un sistema muy burocratizado dentro de la Dirección Regional de Salud Ayacucho?					



## ENCUESTA PARA LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL:

### “Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud

Ayacucho, 205 - 2018”

Buenas tardes Señor (a), el cuestionario servirá como instrumento de recolección de datos para la realización de una investigación de tesis de la Escuela de Administración de empresas de la Universidad San Cristóbal de Huamanga – Ayacucho.

Marque la respuesta de acuerdo a su nivel de percepción, apreciación o forma de pensar, para lo cual tiene 5 opciones, los cuales son:

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

Desempeño Laboral		Respuesta				
<b>Capacidad de comprensión</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Con que frecuencia el trabajador muestra poseer capacidad de comprender los problemas que atraviesa?					
2	¿El trabajador identifica y comprende rápidamente un problema?					
3	¿Es frecuente que el trabajador tome acciones oportunas sin necesidad de que se lo solicite?					
4	¿El trabajador demuestra tener la capacidad de retener lo que se le enseña y transmitir a otros?					
<b>Capacidad de avance</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	¿El trabajador demuestra capacidad para avanzar en las actividades a su cargo?					
6	¿Hace uso eficiente de los recursos que se le otorgan?					
7	¿Con que frecuencia el trabajador pone empeño para realizar sus labores?					
8	¿Con qué frecuencia nota que el trabajador muestra habilidades para el cargo que ocupa?					
<b>Calidad de resultados</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿Con que frecuencia el trabajador muestra resultados al nivel del estándar esperado?					
10	¿Los resultados del trabajador siempre se encuentran en óptimas condiciones?					
11	¿Con que frecuencia observa que el trabajador cumple con satisfacer las necesidades que exige la institución?					
12	¿El servicio que entrega el trabajador va de acuerdo a las necesidades de los usuarios?					
<b>Disponibilidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Con que frecuencia observa que el trabajador asiste a sus compañeros de trabajo?					
14	¿Es frecuente que el trabajador se ofrezca a colaborar para resolver asuntos de urgencia fuera de sus labores cotidianas?					
15	¿Es usual que el trabajador asuma las responsabilidades de otros de manera amable?					



16	¿Se mantiene dispuesto a contribuir con sus compañeros de trabajo?					
<b>Relación entre el conocimiento y su trabajo</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	¿Con que frecuencia observa que le es fácil al trabajador desempeñar funciones rutinarias?					
18	¿Con que frecuencia observa que el trabajador tiene disposición para resolver problemas?					
19	¿Es frecuente que el grado de conocimiento del trabajador es el adecuado para las actividades que desarrolla?					
20	¿El trabajador se encuentra en la capacidad de dar solución a los problemas que se le presenten?					
<b>Capacidad de solución</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	¿Con que frecuencia el trabajador busca apoyo para resolver los problemas?					
22	¿Con que frecuencia el trabajador reúne los conocimientos necesarios para resolver los problemas?					
23	¿Con qué frecuencia el trabajador soluciona de manera adecuada los problemas que se le presenten?					
24	¿Al momento de solucionar un problema, lo hace sin desperdiciar los recursos?					
<b>Puntualidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25	¿Con que frecuencia el trabajador cumple a tiempo sus labores?					
26	¿Con que frecuencia el trabajador resuelve los problemas de manera oportuna?					
27	¿Cuán frecuente es que el trabajador asume labores extras a sus funciones en el tiempo establecido?					
28	¿Con que frecuencia el trabajador llega de manera puntual a su centro de labores?					

**ANEXO N° 04: CARTA DE CANTIDAD DE COLABORADORES****CARTA**

Ayacucho, 15 de Octubre del 2018.

**SEÑOR:**  
**Sr. Ángel Franklin VASQUEZ QUISPE.**

**Referencia: SOLICITUD EXP. N°.10132**

**CIUDAD.-**

Por medio de la presente, me dirijo a Usted, para comunicarle, que según la planilla de pago del mes de Setiembre del presente año y según el Presupuesto Analítico de Personal (PAP), se detalla el número de trabajadores Administrativos de la Sede - DIRESA.

**CANTIDAD DE TRABAJADORES DE LA U.E.  
 0774 SEDE - DIRESA**

<b>Nº. PEA</b>	<b>CONDICION</b>
183	NOMBRADOS
25	CONTRATADOS - D. L. 276
77	CONTRATADOS POR CAS
285	<b>TOTAL TRABAJADORES</b>

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO  
 DIRECCION REGIONAL DE SALUD AYACUCHO  
 Oficina Ejecutiva de Gest. Des. RR. HH.  
  
 Abog. Wilder M. Quispe Torres  
 DIRECTOR

**ANEXO N° 05: BASE DE DATOS**

**Variable: Estrés Laboral**

	D1					D2					D3					D4					D5				D6				D7			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32
trabajadores 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	3	5	3
trabajadores 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	2	
trabajadores 3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	3	1	3	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
trabajadores 4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	
trabajadores 5	1	3	1	4	4	2	5	3	4	2	4	2	5	3	3	4	2	3	1	4	3	1	5	3	3	3	3	3	3	4	2	
trabajadores 6	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	1	2	1	1	2	1	1	3	1	1	3	1	1	3	
trabajadores 7	2	3	3	3	2	3	1	1	2	3	2	3	2	3	3	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	
trabajadores 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	4	3	
trabajadores 9	2	3	2	4	4	1	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2
trabajadores 10	2	3	2	3	3	3	3	3	5	2	4	3	4	4	3	3	1	4	2	3	3	5	3	3	3	3	5	5	3	3	4	2
trabajadores 11	4	5	3	5	5	2	4	3	5	2	4	3	4	5	3	5	2	5	2	4	3	3	3	5	2	5	5	3	5	5	5	2
trabajadores 12	2	4	1	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	2	4	2	4	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	4	4	1	
trabajadores 13	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	1	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	4	2
trabajadores 14	3	3	2	3	2	2	5	4	3	2	4	3	3	4	1	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	1
trabajadores 15	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	1	2	1	3	1	1	3	3	2	3	3	1	2	1	2	2	2	3
trabajadores 16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	
trabajadores 17	3	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	3
trabajadores 18	3	3	1	3	3	3	4	3	5	2	5	2	3	4	2	4	2	3	2	5	4	5	3	3	2	4	3	3	4	4	5	2
trabajadores 19	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	1	3
trabajadores 20	3	3	1	3	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	4	2	3	3	4	3
trabajadores 21	1	3	2	3	4	1	3	3	4	3	2	1	4	4	3	3	2	4	3	2	3	5	3	3	2	2	3	2	2	3	3	1
trabajadores 22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	3	5	4	3	3	5	5	3	
trabajadores 23	1	4	2	5	3	3	3	4	3	1	5	2	4	3	3	4	2	3	2	3	4	5	4	4	2	3	3	2	4	3	4	1



trabajadores 54	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	1		
trabajadores 55	2	1	3	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	2		
trabajadores 56	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	2	2	2	3	3	3	4	2	4	3	1	3	3	3	4	3	3	2	
trabajadores 57	2	4	1	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	4	2	2	3	3	2	3	2	1	3	2	3	1	
trabajadores 58	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
trabajadores 59	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	1	4	3	3	4	2	2	4	2	3	4	2	3	3	4	3	
trabajadores 60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2
trabajadores 61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	5	3	2		
trabajadores 62	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	4	3	5	1	4	3	2	4	5	4	4	2	3	3	2	4	4	4	1	
trabajadores 63	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	2	2	1	3	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	
trabajadores 64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	4	5	5	5	3	5	5	4	1	
trabajadores 65	2	4	1	4	4	2	3	2	3	3	3	2	3	4	2	4	3	3	2	4	4	1	4	3	5	5	5	5	4	4	4	2	
trabajadores 66	2	4	2	4	4	1	3	4	4	2	2	2	4	3	2	3	3	4	3	3	3	1	2	4	2	3	3	1	4	3	3	2	
trabajadores 67	4	5	4	4	5	2	5	5	5	1	4	2	4	4	2	5	3	4	2	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	2	
trabajadores 68	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	
trabajadores 69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	3	4	2	3	4	3	2	
trabajadores 70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	2	
trabajadores 71	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	1	3	2	3	3	
trabajadores 72	3	4	1	3	3	1	3	3	4	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	5	2	1	5	3	3	3	5	3	3	4	3	1	
trabajadores 73	2	4	2	3	3	3	3	4	4	2	3	2	5	3	2	3	2	4	2	3	3	1	5	3	2	3	3	2	4	3	2	3	
trabajadores 74	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	
trabajadores 75	2	3	3	3	3	2	3	4	5	2	5	1	4	4	1	2	2	3	3	4	5	4	4	4	2	3	3	2	4	3	4	3	
trabajadores 76	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	4	2	4	3	4	1	3	3	1	4	3	2	4	4	2	2	3	4	1	
trabajadores 77	1	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	1	3	2	2	2	
trabajadores 78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4	2
trabajadores 79	3	3	3	3	3	1	3	4	4	2	3	2	4	4	3	4	3	3	2	3	3	2	4	4	5	5	5	3	4	4	3	3	
trabajadores 80	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	
trabajadores 81	3	3	3	3	4	2	3	2	4	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	4	3	1	3	4	2	2	3	2	2	4	3	3	
trabajadores 82	3	3	3	3	3	1	4	4	4	2	3	3	3	3	1	4	2	4	1	3	4	4	4	4	2	2	3	2	3	2	4	3	
trabajadores 83	1	2	2	2	1	3	1	2	2	1	1	1	2	1	3	2	3	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	

trabajadores 84	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	
trabajadores 85	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2		
trabajadores 86	2	1	2	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	
trabajadores 87	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
trabajadores 88	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	2	3	1	2	3	3	1
trabajadores 89	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	3	1	1	3	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	
trabajadores 90	1	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	2	4	4	2	4	1	4	1	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	5	5	3	
trabajadores 91	1	2	1	1	1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	5	5	3	2	3	2	2	
trabajadores 92	1	3	2	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	4	2	4	1	3	4	4	4	4	3	4	3	1	3	3	3	3	
trabajadores 93	1	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	5	2
trabajadores 94	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	
trabajadores 95	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	3	2	2	3	3	3	3	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2
trabajadores 96	2	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	4	4	3
trabajadores 97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	3	5	3	5	3	3	4	3	2	
trabajadores 98	2	4	2	4	2	1	3	3	4	1	2	1	3	3	3	4	2	2	3	3	4	5	4	4	5	5	3	3	2	2	3	2	
trabajadores 99	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	
trabajadores 100	3	3	2	2	2	2	2	3	3	1	3	2	3	2	3	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	
trabajadores 101	2	3	1	4	3	2	4	2	4	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	
trabajadores 102	3	4	2	4	3	3	4	3	4	1	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	1	4	3	2	3	4	3	3	
trabajadores 103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	2	4	4	2	5	5	4	3
trabajadores 104	1	3	3	3	2	1	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	2	4	2	3	3	2	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	
trabajadores 105	2	3	1	4	3	3	2	2	3	1	3	2	3	3	2	3	1	3	1	4	2	2	3	2	3	4	2	2	2	3	3	1	
trabajadores 106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3
trabajadores 107	2	4	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	5	4	5	5	3	2	3	2	
trabajadores 108	3	4	2	4	4	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	4	3	4	1	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	4	2	
trabajadores 109	2	4	2	4	5	3	3	4	2	2	3	1	4	3	2	4	1	3	2	4	3	1	3	3	5	4	4	5	3	3	2	2	
trabajadores 110	3	3	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	4	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	
trabajadores 111	1	1	1	1	1	3	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	3	1	2	2	3	
trabajadores 112	3	3	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	4	3	2	2	2	1	3	4	4	4	4	2	4	4	1	3	2	4	3	
trabajadores 113	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	1	2	3	1	2	3	1	3	2	2	1	

trabajadores 114	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	3	
trabajadores 115	3	4	1	4	3	2	2	3	3	1	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	4	2	4	4	2	3	4	2	3	4	3	2	
trabajadores 116	2	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	3	1	3	1	3	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	
trabajadores 117	2	5	2	4	5	3	5	4	5	2	4	2	5	4	1	5	2	5	2	5	5	3	5	5	1	4	5	2	5	5	5	1	
trabajadores 118	2	5	2	5	4	2	4	4	5	3	5	2	4	5	2	4	1	5	3	5	4	3	5	5	2	5	5	3	4	4	4	3	
trabajadores 119	1	5	2	4	4	3	5	5	5	3	5	3	5	5	3	3	2	5	2	5	5	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	2	
trabajadores 120	4	5	4	5	5	2	5	4	4	3	4	2	5	5	2	3	2	5	3	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	
trabajadores 121	1	4	2	4	3	2	4	2	2	3	2	2	3	4	2	4	2	2	2	3	4	1	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	
trabajadores 122	2	2	2	1	1	3	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	
trabajadores 123	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	3	1	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	1	3	1	1	2	2	1	2	3	
trabajadores 124	2	5	1	4	5	3	5	4	4	2	5	3	5	5	3	4	3	5	3	4	5	1	5	5	2	4	4	2	5	4	5	2	
trabajadores 125	1	3	2	3	3	3	3	3	4	2	4	1	4	3	3	4	2	4	2	4	3	2	2	4	2	2	2	2	4	4	3	3	
trabajadores 126	3	4	1	5	3	3	5	5	5	1	5	1	5	5	3	4	2	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	
trabajadores 127	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	3	3	1	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	
trabajadores 128	3	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	
trabajadores 129	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	
trabajadores 130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	1	4	5	3	5	5	5	3
trabajadores 131	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	3	3	2	2	1	2	3	2	1	
trabajadores 132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	1	
trabajadores 133	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	2	3	2	2	1	2	1	1	3	
trabajadores 134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	5	5	3	4	5	5	2	
trabajadores 135	1	2	3	3	4	1	4	4	3	1	4	3	3	2	3	4	3	2	2	4	4	2	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2	
trabajadores 136	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	
trabajadores 137	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	3	1	2	2	2	3	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	
trabajadores 138	3	1	1	1	2	3	2	2	2	1	1	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3	1	1	2	1	2	1	2	
trabajadores 139	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	
trabajadores 140	2	4	3	3	4	1	3	3	4	2	4	2	4	3	1	3	1	4	2	3	3	2	3	4	2	3	3	2	4	3	4	2	
trabajadores 141	1	3	2	3	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	1	4	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2	3	4	3	3	
trabajadores 142	2	4	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	4	2	4	1	3	2	3	3	2	4	4	1	4	4	1	3	3	4	2	
trabajadores 143	2	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	1	1	3	1	3	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	3

trabajadores 144	1	2	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	3	4	2	3	3	1	2	2	2	3	4	3	1	
trabajadores 145	2	3	1	4	3	3	3	4	2	1	3	1	2	4	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	2	
trabajadores 146	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3		
trabajadores 147	2	3	2	4	4	2	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	1	3	4	2	3	
trabajadores 148	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	
trabajadores 149	3	3	2	3	4	2	4	4	3	2	3	1	3	3	2	2	2	2	2	4	4	1	3	3	2	3	4	2	3	4	4	3	
trabajadores 150	2	4	2	4	3	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	4	2	3	3	4	2	1	
trabajadores 151	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	2	5	5	3	5	5	5	2
trabajadores 152	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	3	5	5	5	1	
trabajadores 153	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	4	5	5	5	4	2	
trabajadores 154	2	4	2	2	3	2	4	3	2	3	3	1	4	3	2	2	2	3	1	4	3	1	2	4	2	3	2	2	3	4	3	1	
trabajadores 155	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	2	2	3	3	2	1	4	3	3	3	
trabajadores 156	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	
trabajadores 157	1	4	2	3	2	2	4	2	4	1	3	1	3	4	2	3	3	4	1	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	
trabajadores 158	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	2	4	3	3	3	2	4	1	3	4	1	4	3	3	4	4	1	3	4	4	3	
trabajadores 159	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	
trabajadores 160	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	
trabajadores 161	2	4	1	3	4	3	5	4	3	2	3	2	5	4	2	4	2	5	2	4	4	2	3	3	3	5	3	1	4	3	3	2	
trabajadores 162	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	1	3	1	1	2	1	1	3	1	1	3	1	1	1	2	
trabajadores 163	1	4	3	4	4	2	5	4	5	3	5	3	5	4	3	5	2	3	2	5	3	2	3	3	2	5	5	3	5	4	4	1	
trabajadores 164	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	4	1	3	3	1	2	4	2	3	4	4	2	



### Base de datos de la variable estrés laboral por indicadores

I.1	I.2	I.3	I.4	I.5	I.6	I.7	V1
25	25	25	25	13	18	16	147
25	25	25	25	14	20	16	150
13	13	9	10	8	8	7	68
25	25	25	25	14	18	18	150
13	16	17	14	12	12	12	96
8	5	7	8	5	8	6	47
13	10	13	7	7	8	8	66
25	25	25	25	15	18	17	150
15	13	13	12	9	10	9	81
13	16	18	13	14	16	12	102
22	16	19	18	14	15	17	121
14	17	14	15	12	11	12	95
14	13	10	13	10	10	11	81
13	16	15	13	13	10	12	92
11	13	10	8	11	7	9	69
25	25	25	25	13	20	17	150
9	7	6	7	7	5	7	48
13	17	16	16	15	12	15	104
14	10	10	9	8	10	8	69
14	14	17	13	9	10	13	90
13	14	14	14	14	9	9	87
25	25	25	25	16	15	16	147
15	14	17	14	17	10	12	99
25	25	25	25	16	11	16	143
15	13	13	13	8	9	10	81
16	15	15	14	16	12	10	98
15	14	13	13	9	11	12	87
15	9	8	10	8	5	6	61
6	9	7	8	4	6	4	44
15	13	10	13	9	10	10	80
15	14	12	13	9	10	9	82
25	25	25	25	18	18	15	151
25	25	25	25	11	11	15	137
13	13	18	14	12	11	13	94
15	14	15	14	8	9	10	85
15	14	13	12	11	9	8	82
25	25	25	25	18	15	17	150
15	13	13	12	10	8	11	82
16	13	13	13	13	11	10	89
25	25	25	25	16	16	15	147
15	13	13	13	17	12	11	94
13	9	13	13	10	10	11	79
15	14	13	14	17	11	9	93
7	9	8	8	5	7	7	51
16	18	20	20	18	18	16	126
25	25	25	25	16	18	15	149
14	13	12	15	17	7	10	88
15	13	13	14	17	8	11	91
14	15	13	13	17	11	12	95
15	13	8	9	7	6	9	67
7	7	9	8	5	6	4	46
15	12	13	13	11	9	10	83
8	12	10	13	8	9	8	68
13	15	13	10	11	9	10	81
8	8	6	8	6	8	5	49
15	15	13	13	13	10	12	91

14	13	13	14	10	8	9	81
15	9	9	9	7	9	8	66
13	14	12	13	12	11	13	88
25	25	25	25	17	20	15	152
25	25	25	25	17	15	15	147
16	14	15	15	17	10	13	100
7	8	9	10	5	6	6	51
25	25	25	25	13	18	15	146
15	13	14	16	12	20	14	104
16	14	13	16	10	9	12	90
22	18	16	19	16	15	14	120
15	10	8	9	8	6	7	63
25	25	25	25	18	10	12	140
25	25	25	25	16	20	17	153
12	13	13	13	9	8	11	79
14	13	16	17	11	14	11	96
14	16	15	14	12	10	12	93
15	10	9	8	6	7	8	63
14	16	15	14	17	10	14	100
12	13	17	15	11	12	10	90
12	11	10	9	7	7	9	65
25	25	25	25	16	20	15	151
15	14	16	15	13	18	14	105
9	11	13	10	10	8	10	71
16	13	13	14	11	9	12	88
15	15	13	14	16	9	12	94
8	9	8	13	6	7	7	58
9	10	7	7	7	10	7	57
15	9	10	10	8	6	8	66
7	9	7	8	5	5	6	47
15	9	10	9	9	7	8	67
15	12	12	13	9	8	9	78
8	8	8	8	7	7	4	50
13	15	15	14	16	16	16	105
6	9	10	11	9	16	9	70
13	13	14	14	16	11	12	93
13	14	14	15	16	11	13	96
6	6	10	10	6	7	4	49
7	9	8	13	5	7	5	54
15	12	13	14	12	9	14	89
25	25	25	25	11	16	12	139
14	12	12	14	17	16	9	94
7	7	8	6	7	7	5	47
12	11	13	10	10	10	9	75
13	14	10	12	9	11	9	78
16	15	15	13	12	10	13	94
25	25	25	25	17	12	17	146
12	14	16	14	10	8	12	86
13	11	13	12	9	11	9	78
25	25	25	25	16	20	18	154
12	12	13	13	12	19	10	91
17	12	14	15	11	9	10	88
17	14	13	14	10	18	10	96
13	12	13	12	11	10	11	82
5	12	7	11	5	7	8	55
11	12	15	10	16	11	12	87
14	13	13	13	10	7	8	78
8	9	7	9	8	7	8	56
15	11	14	13	14	11	12	90

8	7	9	9	6	5	6	50
18	19	16	19	18	12	16	118
18	18	18	18	17	15	15	119
16	21	21	17	17	15	15	122
23	18	18	18	18	19	16	130
14	13	13	13	11	10	12	86
8	13	10	8	7	9	7	62
7	8	10	11	7	7	8	58
17	18	21	19	16	12	16	119
12	15	15	16	11	8	14	91
16	19	19	17	18	20	16	125
10	9	12	10	7	6	8	62
8	7	6	7	5	7	5	45
9	7	8	9	7	8	7	55
25	25	25	25	18	13	18	149
11	11	11	9	9	8	8	67
25	25	25	25	16	20	15	151
10	8	7	7	8	8	7	55
25	25	25	25	14	16	16	146
13	13	15	15	11	8	9	84
11	9	10	10	8	9	10	67
10	9	10	10	7	6	8	60
8	10	9	8	5	7	6	53
12	14	11	10	11	10	8	76
16	13	14	13	12	10	13	91
11	12	13	13	11	9	13	82
14	13	15	13	13	10	12	90
8	8	8	8	6	7	6	51
11	12	12	12	12	7	11	77
13	13	12	13	15	11	12	89
13	13	13	12	9	10	10	80
15	14	13	14	15	10	12	93
25	25	25	25	14	20	18	152
15	15	12	12	11	11	14	90
15	13	13	13	13	11	10	88
25	25	25	25	11	15	17	143
25	25	25	25	18	15	16	149
25	25	25	25	16	18	16	150
13	14	13	12	10	9	11	82
25	25	25	25	9	9	13	131
11	14	12	12	11	9	11	80
12	13	13	14	12	11	10	85
14	14	15	13	12	12	14	94
12	11	13	11	11	8	10	76
10	10	9	9	11	7	8	64
14	17	16	17	12	12	12	100
7	6	8	10	5	8	5	49
16	19	20	17	11	15	14	112
15	10	13	14	11	9	13	85

**Variable: Desempeño Laboral**

	I.1			I.2				I.3			I.4				I.5				I.6				I.7		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
trabajadores 1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	
trabajadores 2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2
trabajadores 3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
trabajadores 4	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	1	2	2	2	2	2
trabajadores 5	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
trabajadores 6	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
trabajadores 7	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
trabajadores 8	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2
trabajadores 9	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
trabajadores 10	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2
trabajadores 11	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3
trabajadores 12	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2
trabajadores 13	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2
trabajadores 14	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2
trabajadores 15	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	4	3
trabajadores 16	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2
trabajadores 17	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
trabajadores 18	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
trabajadores 19	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
trabajadores 20	4	4	4	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4
trabajadores 21	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
trabajadores 22	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2
trabajadores 23	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
trabajadores 24	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2
trabajadores 25	3	3	2	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3

trabajadores 26	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	
trabajadores 27	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	
trabajadores 28	4	4	4	2	2	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
trabajadores 29	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	
trabajadores 30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
trabajadores 31	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
trabajadores 32	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1
trabajadores 33	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
trabajadores 34	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
trabajadores 35	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	
trabajadores 36	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
trabajadores 37	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
trabajadores 38	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	
trabajadores 39	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
trabajadores 40	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	
trabajadores 41	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	3	5	4	5	4	5	
trabajadores 42	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	1	
trabajadores 43	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
trabajadores 44	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
trabajadores 45	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	
trabajadores 46	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
trabajadores 47	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
trabajadores 48	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
trabajadores 49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
trabajadores 50	3	3	3	4	3	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	3	3	5	4	4	4	4	
trabajadores 51	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
trabajadores 52	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
trabajadores 53	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
trabajadores 54	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	
trabajadores 55	2	2	2	5	2	2	4	5	5	4	3	4	4	2	2	5	2	3	4	4	2	5	3	5	2	

trabajadores 56	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
trabajadores 57	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
trabajadores 58	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
trabajadores 59	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1
trabajadores 60	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1
trabajadores 61	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	1	2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2
trabajadores 62	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
trabajadores 63	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
trabajadores 64	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2
trabajadores 65	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2
trabajadores 66	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	4	3
trabajadores 67	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
trabajadores 68	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	4	5	4	3	5
trabajadores 69	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
trabajadores 70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
trabajadores 71	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2
trabajadores 72	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4
trabajadores 73	4	4	4	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4
trabajadores 74	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
trabajadores 75	3	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4
trabajadores 76	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
trabajadores 77	3	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4	5	5	4
trabajadores 78	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2
trabajadores 79	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2
trabajadores 80	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
trabajadores 81	2	4	4	2	2	2	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2
trabajadores 82	2	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
trabajadores 83	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3
trabajadores 84	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
trabajadores 85	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3

trabajadores 86	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3
trabajadores 87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
trabajadores 88	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
trabajadores 89	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
trabajadores 90	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3
trabajadores 91	4	4	3	5	4	4	3	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	5
trabajadores 92	4	3	4	2	2	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
trabajadores 93	3	4	3	3	2	2	2	2	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3
trabajadores 94	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4
trabajadores 95	5	3	3	4	4	4	3	5	4	4	5	3	3	5	4	3	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5
trabajadores 96	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	3	3
trabajadores 97	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3
trabajadores 98	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2
trabajadores 99	4	4	5	3	3	5	5	4	4	3	3	4	3	4	3	5	5	4	5	5	3	3	4	5	4	4
trabajadores 100	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	2	3	3	5	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3
trabajadores 101	3	3	4	3	2	4	4	2	3	4	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3
trabajadores 102	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
trabajadores 103	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
trabajadores 104	2	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	4	2	2	4	4	4
trabajadores 105	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2
trabajadores 106	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
trabajadores 107	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	2	3	3	3	4	4
trabajadores 108	2	2	2	3	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
trabajadores 109	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2
trabajadores 110	4	4	4	3	2	2	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4

trabajadores 111	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	
trabajadores 112	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
trabajadores 113	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	
trabajadores 114	5	4	5	5	3	3	4	5	5	3	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	3	5	4	
trabajadores 115	3	4	4	3	3	2	3	2	2	3	4	4	2	4	4	3	3	4	2	2	4	3	2	4	2	
trabajadores 116	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	
trabajadores 117	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
trabajadores 118	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	
trabajadores 119	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
trabajadores 120	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	
trabajadores 121	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	
trabajadores 122	5	4	4	3	5	5	3	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	
trabajadores 123	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	4	3	3	4	5	4	
trabajadores 124	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	
trabajadores 125	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	2	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	
trabajadores 126	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
trabajadores 127	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
trabajadores 128	3	3	5	3	5	3	4	3	3	4	5	3	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	
trabajadores 129	5	4	5	3	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	
trabajadores 130	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	
trabajadores 131	5	4	4	5	5	3	3	5	5	3	3	5	4	4	3	3	5	4	3	4	3	5	3	5	4	
trabajadores 132	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1



trabajadores 133	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
trabajadores 134	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	
trabajadores 135	3	2	3	4	4	3	3	4	2	2	4	4	2	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
trabajadores 136	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	
trabajadores 137	3	3	5	5	5	5	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	
trabajadores 138	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
trabajadores 139	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
trabajadores 140	4	2	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	
trabajadores 141	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	
trabajadores 142	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	2	3	3	3	4	3	3	
trabajadores 143	5	4	4	3	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	3	3	4	3	4	3	
trabajadores 144	4	2	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	
trabajadores 145	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	2	2	3	2	4	
trabajadores 146	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	
trabajadores 147	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
trabajadores 148	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	
trabajadores 149	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	2	4	4	3	2	4	4	3	
trabajadores 150	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	
trabajadores 151	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	
trabajadores 152	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	
trabajadores 153	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	
trabajadores 154	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3

trabajadores 155	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
trabajadores 156	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
trabajadores 157	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	
trabajadores 158	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	3	3	
trabajadores 159	2	3	4	2	3	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	4	4	
trabajadores 160	5	4	3	5	3	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4	5	
trabajadores 161	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
trabajadores 162	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	3	3	5	4	4	
trabajadores 163	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	
trabajadores 164	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	

**Base de datos de la variable desempeño laboral por indicadores**

I.1	I.2	I.3	I.4	I.5	I.6	I.7	V2
4	5	3	4	5	5	3	29
7	9	6	9	10	7	6	54
12	15	10	14	14	13	10	88
4	7	6	8	8	6	6	45
5	7	6	8	6	7	6	45
10	12	10	12	12	14	10	80
7	13	10	14	13	15	10	82
6	8	5	6	8	10	7	50
9	14	10	13	13	13	11	83
4	5	3	6	5	5	4	32
6	8	5	8	8	8	7	50
5	6	5	7	6	7	5	41
5	5	4	5	6	7	4	36
7	7	6	8	8	9	6	51
9	14	9	15	15	15	10	87
7	8	6	7	9	9	7	53
9	14	10	13	12	13	9	80
9	13	11	15	14	12	10	84
14	19	14	18	18	19	14	116
12	9	9	14	15	13	11	83
5	6	5	8	7	8	6	45
6	8	7	8	9	10	7	55
9	15	9	13	13	16	11	86
6	8	5	7	6	5	6	43
8	16	9	13	14	14	11	85
4	6	3	6	5	4	5	33
5	8	6	8	7	6	6	46
12	8	10	14	14	13	11	82
15	20	13	16	18	19	13	114
3	4	3	4	4	4	3	25
7	13	12	15	15	14	9	85
4	7	4	6	6	5	5	37
4	4	3	4	5	4	3	27
10	12	9	13	12	14	9	79
4	4	6	5	5	7	4	35
12	16	10	13	13	14	11	89
4	5	4	4	7	7	6	37
5	5	3	6	4	6	5	34
4	7	5	6	8	8	5	43
6	9	7	7	11	9	8	57
13	18	15	18	18	17	14	113
7	7	5	6	8	8	6	47
11	15	9	13	14	14	10	86
9	15	9	12	13	13	10	81
5	6	4	4	6	5	3	33
4	6	4	8	8	8	6	44
7	13	9	13	13	13	9	77
10	13	9	14	14	14	10	84
3	4	3	4	4	4	3	25
9	15	11	14	16	15	12	92
10	15	11	12	14	15	11	88
9	15	9	15	13	13	9	83
9	13	9	13	12	13	9	78
6	8	4	7	7	7	4	43
6	13	14	13	12	15	10	83

4	4	3	4	4	5	3	27
9	14	9	14	15	13	10	84
9	15	11	14	15	16	10	90
4	7	4	4	6	7	4	36
3	7	5	8	5	8	5	41
6	8	7	8	7	8	5	49
10	16	11	12	13	13	10	85
10	13	11	13	13	13	10	83
5	8	5	6	8	5	6	43
4	5	6	8	8	7	4	42
10	12	10	12	10	14	9	77
6	9	6	8	6	8	5	48
12	19	13	17	17	18	12	108
9	9	9	12	14	12	10	75
3	4	3	5	4	4	3	26
7	9	9	12	11	11	7	66
9	11	10	14	13	11	10	78
12	12	9	13	13	11	11	81
13	19	14	15	18	18	14	111
9	16	11	12	12	12	12	84
10	12	7	12	11	16	12	80
12	18	13	17	18	15	14	107
4	6	4	5	6	7	4	36
7	11	6	9	11	11	6	61
9	14	11	13	13	12	11	83
10	8	11	13	14	15	8	79
7	13	6	9	11	11	9	66
9	16	12	13	14	14	10	88
9	14	10	13	14	13	10	83
10	13	9	15	15	13	9	84
10	12	9	14	13	15	10	83
9	12	10	12	15	15	11	84
10	13	10	12	12	15	11	83
10	14	9	14	14	13	11	85
9	9	9	11	11	11	10	70
11	16	14	16	16	14	14	101
11	8	11	14	14	11	9	78
10	9	9	14	9	14	8	73
13	18	13	17	17	16	14	108
11	15	13	16	14	16	15	100
9	13	11	15	14	16	10	88
7	9	7	10	10	9	8	60
7	11	8	11	11	11	7	66
13	16	11	14	17	16	13	100
10	11	11	12	15	15	8	82
10	13	9	11	11	12	10	76
7	8	9	10	11	9	9	63
5	7	6	6	7	9	6	46
9	13	9	11	12	11	10	75
6	9	8	12	11	9	8	63
6	7	6	7	7	8	6	47
10	16	9	13	14	13	10	85
6	9	9	12	11	11	9	67
9	9	8	11	10	10	7	64
12	9	11	14	12	14	11	83
14	16	13	14	18	16	13	104
7	12	8	11	11	11	9	69
8	9	7	10	11	10	7	62
14	15	13	19	16	19	12	108

11	11	7	14	14	11	8	76
13	18	14	20	20	17	14	116
4	4	3	4	5	4	3	27
6	8	5	6	7	7	6	45
3	6	3	5	6	4	3	30
6	11	7	8	8	10	7	57
8	12	7	11	11	9	6	64
13	16	15	16	18	16	13	107
13	20	13	19	16	14	13	108
5	6	5	6	8	6	5	41
9	15	10	12	14	15	11	86
5	8	5	7	8	8	6	47
13	19	12	20	19	17	13	113
11	15	10	17	16	18	12	99
14	17	12	19	18	20	11	111
4	6	4	7	6	8	4	39
13	16	13	16	15	15	12	100
5	6	3	6	8	6	4	38
11	15	11	15	12	14	10	88
5	7	6	6	6	8	5	43
8	14	8	14	12	13	9	78
14	17	15	17	18	18	14	113
11	18	10	17	16	15	11	98
11	17	10	13	15	14	9	89
10	13	10	15	12	14	10	84
9	13	9	12	10	10	10	73
8	11	9	11	11	10	9	69
8	15	11	13	13	11	10	81
13	16	12	18	17	15	10	101
10	14	10	14	16	13	11	88
8	11	10	10	11	12	9	71
8	9	9	10	13	11	8	68
7	9	7	10	10	12	9	64
4	7	4	6	5	6	5	37
11	15	11	13	11	13	11	85
9	15	11	15	13	13	10	86
4	6	3	8	6	7	3	37
3	4	4	4	4	4	5	28
5	5	5	8	5	5	5	38
8	10	6	9	11	10	8	62
8	14	9	14	15	16	12	88
10	12	9	12	13	13	11	80
11	11	8	11	11	14	11	77
8	11	9	12	9	11	8	68
9	10	11	10	11	10	10	71
12	17	13	18	18	17	13	108
10	12	9	11	11	10	9	72
14	20	12	18	17	16	13	110
5	5	6	6	8	5	6	41
8	12	9	12	14	10	8	73

## ANEXO N° 06: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR TRES EXPERTOS

### Validación del Primer Experto

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante... CUELLAR RENTERÍA NATHALY DEL CARMEN.....
- 1.2 Institución donde labora... INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS.....
- 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL.....
- 1.4 Autor del instrumento: ANGEL FRANKLIN VÁSQUEZ QUISPE y ALEJANDRO REINAGA CCASANI
- 1.5 Título de la investigación: "EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO, 2019" .....

#### II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				91
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conducta observables.																				91
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.																				88
ENTIDAD FINANCIERA	Existe un constructo lógico en los ítems.																				89
SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y claridad.																				92
INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.																				87
CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.																				91
COHERENCIA	Entre hipótesis, dimensiones e indicadores.																				89
METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.																				89
PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia.																				88

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: .....Se recomienda la aplicación del instrumento.....

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN: .....(895/10)(0,20) = 17,9 .....

LUGAR Y FECHA: ..... Lima, 16 de Abril 2021.

FIRMA.....  
  
 Lic. Ent. N. de Nathaly del Carmen Cuellar  
 Rentería  
 C. E. P. Salud  
 Mg. Salud Pública con mención en Epidemiología

DNI. 42610671 TEL. 993499986

## Validación del Primer Experto

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante...CUELLAR RENTERÍA NATHALY DEL CARMEN.....
- 1.2 Institución donde labora.....INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS.....
- 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL.....
- 1.4 Autor del instrumento: ANGEL FRANKLIN VÁSQUEZ QUISPE y ALEJANDRO REJNAGA CCASANI.....
- 1.5 Título de la investigación: "EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO, 2019".....

### II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																		89		
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conducta observables.																				90
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.																		86		
ORGANIZACION	Existe un constructo lógico en los ítems.																				90
SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y claridad.																				90
INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.																			86	
CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.																			89	
COHERENCIA	Entre hipótesis, dimensiones e indicadores.																				91
METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.																			87	
PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia.																				93

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ..... Se recomienda la aplicación del instrumento.....

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN: .....(891/10)(0.20) = 17.82.....

LUGAR Y FECHA: ..... Lima, 16 de Abril 2021.

  
 Lc. Enf. Nathaly del Carmen Cuellar  
 Rentería  
 CEP 51680  
 Mg. Salud Pública con mención en Epidemiología

FIRMA.....

DNI. 42610672 TEL. 993499986

## Validación del Segundo Experto

## I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante:.....JACQUELIN CANO MORE.....  
 1.2 Institución donde labora: INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADENEPLÁSICAS.....  
 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL.....  
 1.4 Autor del instrumento: ANGEL FRANKLIN VÁSQUEZ QUISPE y ALEJANDRO REINAGA CCASANI.....  
 1.5 Título de la investigación: "EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO, 2019".....

## II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				91
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conducta observables.																				91
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.													*							88
ENTIDAD FINANCIERA	Existe un constructo lógico en los ítems.																				89
SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y claridad.																				92
INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.																				87
CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.																				91
COHERENCIA	Entre hipótesis, dimensiones e indicadores.																				89
METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.																				89
PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia.																				88

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ..... Se recomienda la aplicación del instrumento.....

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN: ..... (895/10)(0.20) = 17.90 .....

LUGAR Y FECHA: Surquillo - Lima, 16 de Abril 2021.

FIRMA.....

  
 JACQUELIN LISSETTE CANO MORE  
 CEP 45552  
 Enfermera Supervisora II  
 SEPIN - TAMO  
 DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA  
 INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEPLÁSICAS

DNI... 41938159..... TEL..... 970910886



## Validación del Segundo Experto

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante..... JACQUELIN CANO MORE .....
- 1.2 Institución donde labora... INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS .....
- 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL.....
- 1.4 Autor del instrumento: ANGEL FRANKLIN VÁSQUEZ QUISPE y ALEJANDRO REINAGA CCASANI .....
- 1.5 Título de la investigación: "EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO, 2019" .....

### II. ASPECTO DE VALIDACIÓN


INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				89		
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conducta observables.																					90	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.																				86		
ORGANIZACION	Existe un constructo lógico en los ítems.																					90	
SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y claridad.																					90	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.																					86	
CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.																					89	
COHERENCIA	Entre hipótesis, dimensiones e indicadores.																					91	
METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.																					87	
PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia.																					93	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ..... Se recomienda la aplicación del instrumento.....

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN: ..... (891/10)(0.20) = 17.82.....

LUGAR Y FECHA: Surquillo - Lima, 16 de Abril 2021.

FIRMA.....

  
 LIC. JACQUELIN LISSETTE CANO MORE  
 CEP: 45952  
 Enfermera Supervisora II  
 SEPIN - TAWO  
 DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CARLOS DE CHILCA

DNI... 41938159..... TEL: ....970910886.....

### Validación del Tercer Experto

#### I. DATOS GENERALES:


- 1.1 Apellidos y nombres del informante... VALENZUELA MATAMOROS MIQUEL LEVI
- 1.2 Institución donde labora... CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO LA PERLA
- 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL.....
- 1.4 Autor del instrumento: ANGEL FRANKLIN VÁSQUEZ QUISPE y ALEJANDRO REINAGA CCASANI
- 1.5 Título de la investigación: "EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO, 2019" .....

#### II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				92
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conducta observables.																				91
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.																				91
ENTIDAD FINANCIERA	Existe un constructo lógico en los ítems.																				88
SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y claridad.																				88
INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.																				86
CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.																				94
COHERENCIA	Entre hipótesis, dimensiones e indicadores.																				91
METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.																				89
PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia.																				92

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: .....Se recomienda la aplicación del instrumento.....

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN: .....(902/10)(0.20) = 18.04 .....

LUGAR Y FECHA:  GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO  
CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO LA PERLA  
Lima, 24 de Abril 2021.  
Miquel Valenzuela Matamoros  
MEDICO PSIQUIATRA  
C.M.P. 54783 R.N.E. 39889

FIRMA.....  
DNI.10130128...TEL.951210019

### Validación del Tercer Experto

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante... VALENZUELA MATAMOROS MIQUEL LEVI
- 1.2 Institución donde labora... CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO LA PERLA
- 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL.....
- 1.4 Autor del instrumento: ANGEL FRANKLIN VÁSQUEZ QUISPE y ALEJANDRO REINAGA CCASANI .....
- 1.5 Título de la investigación: "EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO, 2019" .....

#### II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				89
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conducta observables.																				91
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.																				86
ORGANIZACION	Existe un constructo lógico en los ítems.																				89
SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y claridad.																				88
INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.																				86
CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.																				91
COHERENCIA	Entre hipótesis, dimensiones e indicadores.																				90
METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.																				90
PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia.																				91

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ..... Se recomienda la aplicación del instrumento.....

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN: .....(891/10)(0.20) = 17.82.....

LUGAR Y FECHA: ..... Lima, 24 de Abril 2021.

FIRMA:  Miquel Valenzuela Matamoros  
SECRETARÍA GENERAL

DNI. 10130128 TEL. 951210019

**ANEXO N°07: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE LAS VARIABLES**

Variable – Estrés laboral

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.808	8

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Variable Desempeño laboral

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.812	8

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS "ESTRES LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD AYACUCHO AÑO 2019" PRESENTADO POR LOS BACHILLERES ANGEL FRANKLIN VASQUEZ CRUISPE Y ALEJANDRO REINAGA CCASANI.

En la ciudad de Ayacucho a las 11:00 am del día 21 de febrero del 2023, en el auditorio de la Escuela de Administración de empresas se reunieron los señores miembros del jurado Calificador conformado por los docentes Lic. Juan Felipe Anicama Córdova, Lic. Víctor Raúl Rodríguez Hurtado y Lic. Jesús Augusto Badajoz Ramos, bajo la presidencia del Decano de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables prof. Hermes Bermudez Valqui que en su representación encarga la función al Lic. Juan Felipe Anicama Córdova mediante el memorando N° 0 - 2023 - FCEAC - UNSCH - D, quien preside el acto académico en mérito a la Resolución Decanal N° 099 - 2023 - UNSCH - FCEAC - D de fecha 17 de febrero de 2023, para evaluar la tesis titulada "Estres Laboral y su Influencia en el Desempeño de los colaboradores Administrativos de la Dirección Regional de Salud, Ayacucho Año 2019"

A continuación el presidente de la comisión evaluadora invita al secretario docente Lic. Judith Berrocal Dillece a dar lectura la Resolución Decanal N° 099 - 2023 - UNSCH - FCEAC - D, culminada con lo mismo el presidente del acto académico invita a los bachilleres a la exposición de su informe de tesis por un lapso de 30 minutos.

Culminada la exposición el presidente del acto académico solicita a los señores jurados a realizar las preguntas y respuestas:

Lic. Jesús Augusto Badajoz Ramos: Con respecto al problema de la Investigación, porque han planteado





la Influencia...? ¿En que parte del trabajo analizan la influencia del trabajo (estrés laboral) en el desempeño? ¿Cual es esa influencia? ¿en la metodología dicen descriptivo explicativo? ¿En población como han determinado la muestra? ¿Porque corte transversal? ¿Para que han utilizado el alfa de Grombach? ¿Porque han validado con personas de salud el instrumento? ¿en la tabla 24 hablan de Baremación? ¿Explique que significa esa tabla de prueba de Kolmogorov - Smirnov?

Lic. Victor Raul Rodriguez Hurtado ¿por que eligieron el tema de estrés? ¿Que han observado en los trabajadores con respecto al Burnout? ¿En el universo 5335 que es eso, donde están? ¿Quiénes representan esos 140 de la muestra? ¿en el diseño dice no experimental que significa? ¿Como han logrado la fiabilidad? ¿como explican los cinco requejetas y la escala estrés? ¿las tablas no tienen fuente? ¿Las conclusiones y las recomendación no es coherentes? ¿Cual eres que va ser la utilidad de este trabajo?

Lic. Juan Felipe Anicama Córdova ¿Que es estrés? ¿en la actualidad cuantos trabajadores son? ¿cuales son las dimensiones del estrés laboral? ¿Que entienden por desempeño laboral? ¿Dónde encontramos las peniciones del trabajador? ¿Para que te sirve? ¿Como están los colaboradores? ¿Como medimos el desempeño? ¿Quién realiza el seguimiento del desempeño del trabajador? ¿podria mencionar las ventajas de la evaluación del desempeño laboral? ¿Si se ha calificado negativamente al trabajador que se debe hacer? ¿En la tabla 20 explique?

Concluya las preguntas y repreguntas el presidente



invita a los sustentantes y al público presente dejar el auditorio a fin de que los jurados puedan deliberar obteniendo los siguientes resultados:

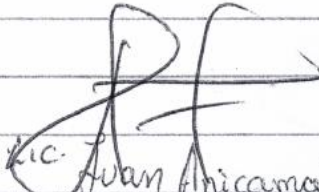
Jurado 1: 12

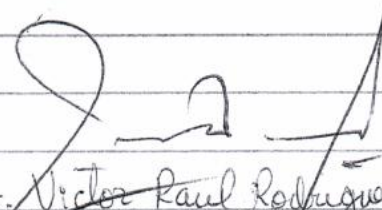
Jurado 2: 12

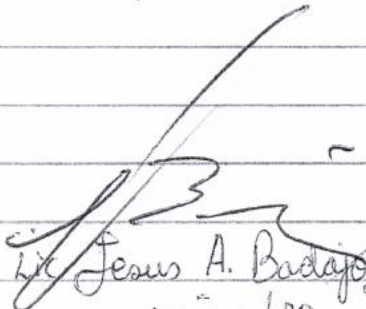
Jurado 3: 12

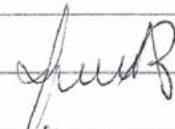
Promedio final 12 Aprobado por unanimidad

Siendo las 1:00 pm horas del mismo día, se concluye con el acto académico y en fe de lo actuado, firman al pie del documento.

  
Lic. Juan Anicama Cordova  
Presidente (e)

  
Lic. Victor Paul Rodriguez Hurtado  
miembro

  
Lic. Jesus A. Badajoz Ramos  
miembro

  
Lic. Judith Berroca Chilloca  
sec. Docente

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD CON DEPÓSITO****No 013/23-EPAE/FCEAC/UNSCH**

1. Apellidos y nombres de investigadores: **Bach. Ángel Franklin Vásquez Quispe**  
**Bach. Alejandro Reinaga Ccasani**
2. Escuela Profesional/Unidad de investigación: Administración de Empresas
3. Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables
4. Tipo de trabajo académico evaluado: Borrador de tesis
5. Título del trabajo académico: **Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019.**
6. Software de similitud: TURNITIN
7. Fecha de recepción: 16 de marzo 2023
8. Fecha de evaluación: 21 de marzo 2023
9. Evaluación de originalidad.

Porcentaje de similitud	Resultado
<b>*17%</b>	<b>** APROBADO</b>

\*Consignar el porcentaje de similitud

\*\*Consignar **APROBADO** si se encuentra dentro del rango de porcentaje establecido, Subsanan las observaciones o **DESAPROBADO** si excede el porcentaje permisible de similitud.

Ayacucho, 21 de marzo de 2023



Eusterio ORÉ GUTIÉRREZ  
Docente-instructor



# Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019

por Ángel Franklin Y Alejandro - Vásquez Quispe Y Reinaga Ccasani

Fecha de entrega: 21-mar-2023 10:12a.m. (UTC-0500)  
Identificador de la entrega: 2042711662  
Nombre del archivo: PARA\_TURNITIN-ANGEL\_Y\_ALEJANDRO.pdf (3.64M)  
Total de palabras: 44876  
Total de caracteres: 196949

Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	3%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio-dev.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	Norma Cruz-Fierro, Mónica T. González-Ramírez, Minerva T.J. Vanegas-Farfano. "Modelo estructural para explicar el bruxismo desde la teoría transaccional del estrés", <i>Ansiedad y Estrés</i> , 2018 Publicación	<1 %
10	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://repositorio.unsch.edu.pe">repositorio.unsch.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1 %
13	Submitted to Escuela Superior Politécnica del Litoral Trabajo del estudiante	<1 %
14	<a href="http://123docz.net">123docz.net</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://www.bnm.me.gov.ar">www.bnm.me.gov.ar</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://www.revistas.usp.br">www.revistas.usp.br</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://tesis.unap.edu.pe">tesis.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://www.theibfr.com">www.theibfr.com</a> Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1 %
20	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú Trabajo del estudiante	<1 %
21	<a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	<1 %
22	<a href="http://repositorio.unu.edu.pe">repositorio.unu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
23	<a href="http://repositorio.uigv.edu.pe">repositorio.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
24	<a href="http://repositorio.upla.edu.pe">repositorio.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
25	<a href="http://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
26	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1 %
27	<a href="http://regionayacucho.gob.pe">regionayacucho.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
28	<a href="http://repositorio.unh.edu.pe">repositorio.unh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
29	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1 %
30	<a href="http://repositorio.uap.edu.pe">repositorio.uap.edu.pe</a>	<1 %

	Fuente de Internet	<1 %
31	Submitted to University of Lincoln Trabajo del estudiante	<1 %
32	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas       Activo       Excluir coincidencias < 30 words  
 Excluir bibliografía       Activo