

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO



=====

**“NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL
RENDIMIENTO LABORAL EN LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE
SALUD- UCAYALI”**

=====

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:
EDITA RENGIFO PAREDES

PUCALLPA – PERÚ

2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO



ANEXO N° 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA
OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 12 horas, del día 28 de ENERO ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

Dr Julio Cesar Pastor Segura Presidente
Mg. Severino Antonio Guerra Dasilva Secretario
Mg. Roger Lozano Ruiz Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en:
Gestión Pública

Mención: Gestión Pública

Don(ña) EDITA RENGIFO PAREDES

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

“ Nivel de Estrés Laboral y su relación con el Rendimiento Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Dirección Regional de Salud-Ucayali ”

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO



- a) Presentación personal
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
- d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....

.....

.....

.....

Obteniendo en consecuencia el Maestría la **Nota** de Dieciseis (16)
Equivalente a APROBADO, por lo que se recomienda

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 13 horas del 28 de ENERO del 2022

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N°0213-2021

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis), titulado:

“NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD-UCAYALI”.

Cuyo autor (es)	:	RENGIFO PAREDES, EDITA
Escuela	:	POSGRADO
Maestría	:	GESTIÓN PÚBLICA,
Mención	:	GESTIÓN PÚBLICA.
Asesor(a)	:	Dr. PALOMINO OCHOA, JUAN JOSÉ

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 1%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

Fecha: 08/06/2021



Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
 Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Edita Rengifo Paredes

Autor(a) de la TESIS de posgrado titulada:

“ Nivel de estrés laboral y su relación con el rendimiento laboral en los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali ”

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Juan José Palomino Ochoa

En la Escuela de Posgrado, Maestría: Gestión Pública

Mención: _____

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto, me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 28 / 01 / 2022

Email: editarp1@hotmail.com

Firma: 

Teléfono: 966 871 409

DNI: 00039958

DEDICATORIA

A Dios por su generosidad de mantenerme siempre fuerte y con sabiduría para optar mi grado de Maestro en Gestión Pública

Con todo mi amor a todos mis hijos y familia.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a mi alma mater en especial a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

A mis profesores por sus conocimientos compartidos y a mis compañeros de clases.

A mi asesor de tesis por su grandiosa colaboración con sus conocimientos para desarrollar la presente tesis.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo medir el grado de relación entre el nivel de estrés laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, la gestión humana es una de las áreas más importantes en los entes gubernamentales que en los últimos tiempos ha venido concentrando una preocupación constante por su desempeño y otros factores que aquejan como el estrés laboral, por ello la preocupación sobre el manejo adecuado al recurso humano, ya que la no atención genera el incumplimiento de metas, la falta de productividad, las ausencias por enfermedades psicológicas, lo que le cuesta al Estado peruano. Por otro lado el estrés laboral de los directivos es un aspecto que se debe tener en cuenta y más aún si esta se percibe en los servidores públicos ya que este mal generalmente está asociada al excesivo trabajo que se les asigna en las áreas correspondientes, esto se agrava cuando existe un ambiente negativo en el que se puede desenvolver los trabajadores administrativos, por ello se establece en qué medida un ambiente laboral inadecuado tiene relación con la falta de participación proactiva de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, la metodología es de enfoque cuantitativo, tipo básica, no experimental de alcance correlacional, de los resultados obtenidos se concluye que existe grado de relación entre el nivel de estrés laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali.

Palabras Clave: Rendimiento laboral, Proactivo, Estrés laboral

ABSTRACT

The present research aims to measure the degree of relationship between the level of work stress and the work performance of the administrative workers of the Regional Health Directorate of Ucayali, human management is one of the most important areas in government entities that in In recent times, it has been concentrating a constant concern for its performance and other factors that afflict such as work stress, therefore the concern about the adequate management of human resources, since the lack of attention generates the non-fulfillment of goals, the lack of productivity, absences due to psychological illnesses, which costs the Peruvian State. On the other hand, the work stress of managers is an aspect that must be taken into account and even more so if it is perceived in public servants since this evil is generally associated with the excessive work assigned to them in the corresponding areas, this is aggravates when there is a negative environment in which administrative workers can develop, for this reason it is established to what extent an inappropriate work environment is related to the lack of proactive participation of workers in the Regional Health Directorate of Ucayali, the methodology is With a quantitative approach, basic type, non-experimental of correlational scope, from the results obtained it is concluded that there is a degree of relationship between the level of work stress and the work performance of the administrative workers of the Regional Health Directorate of Ucayali.

Keywords: Work performance, Proactive, Work stress

INTRODUCCION

El propósito de la investigación fue medir el grado de relación existente entre el nivel de estrés laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, siendo importante el clima laboral favorable para una relación eficiente entre los trabajadores, porque un ambiente laboral inadecuado propicia la falta de participación proactiva de los trabajadores, en el que el desempeño disminuye exponencialmente por la carga laboral y trato hostil en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, por otro lado la carga excesiva de trabajo y la falta de oportunidad para el crecimiento personal es otro de los factores fundamentales del estrés laboral, asimismo la falta de cultura organizacional que no contribuye con la productividad y rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Ucayali.

La investigación siguiendo la normativa interna está estructurada de la manera siguiente:

Capítulo I: Contiene la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos, hipótesis, justificación e importancia, viabilidad y limitaciones encontradas en la investigación.

Capítulo II: Contiene los antecedentes internacionales y nacionales, bases teóricas, definición de conceptos, bases epistémicas.

Capítulo III: Contiene el marco metodológico, tipo de investigación planteada, enfoque y alcance de la investigación, diseño de la investigación, esquema, población y muestra, instrumentos y recolección de datos.

Capítulo IV: Contiene los resultados de la investigación que se exponen mediante tablas y figuras.

Capítulo V: Discusión de resultados de la investigación.

Conclusiones

Sugerencias

Anexos

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCION	x
ÍNDICE	xii
ÍNDICE DE TABLA.....	xv
ÍNDICE DE FIGURA.....	xvi
CAPITULO I	15
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	17
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	17
1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	18
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	19
1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	19
1.4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICA.....	19
1.5. VARIABLES.....	19
1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	20
1.7. VIABILIDAD.....	21
1.8. LIMITACIONES	21

CAPITULO II	22
2. MARCO TEÓRICO	22
2.1. ANTECEDENTES.....	22
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	22
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	27
2.2. BASES TEÓRICAS	31
2.2.1. ESTRÉS LABORAL.....	31
2.2.2. RENDIMIENTO LABORAL.....	33
2.3. BASES O FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN	36
.....	36
2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	36
2.5. BASES EPISTÉMICOS	39
CAPITULO III	40
3. METODOLOGÍA	40
3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	41
3.3.1. POBLACIÓN.....	41
3.3.2. MUESTRA.....	41
3.4. DEFINICIÓN OPERATIVA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	41
.....	41
3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS	42
.....	42
3.5.1. TÉCNICAS.....	42
3.5.2. INSTRUMENTOS.....	42
CAPÍTULO IV	44

4. RESULTADOS.....	44
CAPÍTULO V.....	68
5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	68
5.1.CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO CON LOS REFERENTES BIBLIOGRAFICOS DE LAS BASES TEORICAS.....	68
5.2.CONTRASTACIÓN DE LA HIPOTESIS GENERAL EN BASE A LA PRUEBA DE HIPOTESIS.....	69
CONCLUSIONES.....	70
SUGERENCIAS.....	71
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	72

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 01	Ambiente Laboral – I_____	44
Tabla 02	Ambiente Laboral – II_____	46
Tabla 03	Carga excesiva de trabajo – I_____	48
Tabla 04	Carga excesiva de trabajo – II_____	50
Tabla 05	Cultura organizacional – I_____	52
Tabla 06	Cultura organizacional – II_____	54
Tabla 07	Participación proactiva – I_____	56
Tabla 08	Participación proactiva – II_____	58
Tabla 09	Crecimiento laboral – I_____	60
Tabla 10	Crecimiento laboral – II_____	62
Tabla 11	Productividad y rendimiento – I_____	64
Tabla 12	Productividad y rendimiento – II_____	66

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 01	Ambiente Laboral – I_____	44
Figura 02	Ambiente Laboral – II_____	46
Figura 03	Carga excesiva de trabajo – I_____	48
Figura 04	Carga excesiva de trabajo – II_____	50
Figura 05	Cultura organizacional – I_____	52
Figura 06	Cultura organizacional – II_____	54
Figura 07	Participación proactiva – I_____	56
Figura 08	Participación proactiva – II_____	58
Figura 09	Crecimiento laboral – I_____	60
Figura 10	Crecimiento laboral – II_____	62
Figura 11	Productividad y rendimiento – I_____	64
Figura 12	Productividad y rendimiento – II_____	66

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El estrés laboral es un problema constante en las organizaciones públicas y sector privado de pequeñas, medianas y grandes a nivel mundial, que tienen efectos negativos en el rendimiento laboral, de ahí que las empresas tienen un área de gestión o talento humanos, a fin de generar reconocimientos de trabajadores con un alto rendimiento, otorgando oportunidades para su crecimiento personal y profesional, en el que coexista una cultura organizacional que ponga adelante su recurso humano.

En los entes gubernamentales el manejo de la gestión humana es parte preponderante en los últimos tiempos, en el que el estrés laboral afecta de manera constante al personal, que es un problema que aqueja en el rendimiento laboral, por ello es necesario que se mejoren los canales de comunicación en el que se minimicen las brechas de las funciones asignadas, en el que existe sobrecarga laboral que afecta a los trabajadores en los entes gubernamentales especialmente en los países latinoamericanos.

En nuestro país la gestión humana en los entes gubernamentales ha venido concentrando una preocupación constante, por ello la preocupación sobre el manejo adecuado al recurso humano, ya que la no atención genera el incumplimiento de metas, la falta de productividad, las ausencias por enfermedades psicológicas, lo que le cuesta al Estado peruano, este mal generalmente está asociada al excesivo trabajo que se les asigna en las áreas

correspondientes, esto se agrava cuando existe un ambiente negativo en el que se puede desenvolver los trabajadores administrativos, que muchas veces tienen conflictos con sus superiores jerárquicos y que tienen la sensación de no ser parte de la institución.

La investigación identifica el problema principal que tiene una relación entre un ambiente laboral inadecuado y la falta de participación proactiva de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, por otro lado la carga excesiva de trabajo y la falta de oportunidad para el crecimiento personal es otro de los factores fundamentales del estrés laboral, asimismo la falta de cultura organizacional que no contribuye con la productividad y rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Ucayali.

Las causas fundamentalmente del estrés laboral es por la falta de manejo de la gestión de personal en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, en el que existe descornamiento de los funcionarios de las condiciones del ambiente de trabajo que no son adecuados, carece de una cultura organizacional, el trato al personal es indiferente en el que no se valora al trabajador, no se da oportunidad a los trabajadores para su desempeño en funciones que se les asigna, la falta de comunicación para cumplir los objetivos, no se evalúan el desempeño laboral para conocer si es eficiente.

De ahí, que las consecuencias del estrés laboral son constantes, donde los trabajadores buscan como una medida a los tratos inadecuados a paralizaciones mediante el sindicato, que afecta el desarrollo de los servicios que se brindan a los pacientes, en ese sentido el sector con mayores conflictos

laborales resulta la Dirección Regional de Salud de Ucayali, al tener funcionarios que políticamente son puestos para dirigir y el desconocimiento de la administración pública, complica la labor institucional, en el que los trabajadores administrativos solicitan permisos, licencias afectando el ambiente de trabajo, en el que se origina mayor carga laboral, por ausencia de los trabajadores el cual conlleva a una estrés laboral en la institución.

En cuanto a los aportes de la investigación se requiere que los funcionarios evalúen de manera permanente y destaquen el desempeño positivo de los trabajadores administrativos, a fin de aliviar el estrés, por otro lado los funcionarios deben de tratar de manera directa las dificultades que tienen en el trabajo a fin de resolver los conflictos y liberar la carga emocional, también se requiere hacer una capacitación y talleres con el personal administrativo y autoridades a fin de conseguir una armonía en el ámbito del trabajo.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo el nivel de estrés laboral tiene relación con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo un ambiente laboral inadecuado tiene relación con la falta de participación proactiva de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Ucayali?

- ¿Cómo la carga excesiva de trabajo tiene relación con la falta de oportunidad para el crecimiento personal en la Dirección Regional de Salud de Ucayali?
- ¿Cómo la falta de cultura organizacional tiene relación con la productividad y rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Ucayali?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de estrés laboral tiene relación con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer en qué medida un ambiente laboral inadecuado tiene relación con la falta de participación proactiva de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Ucayali.
- Determinar en qué medida la carga excesiva de trabajo tiene relación con la falta de oportunidad para el crecimiento personal en la Dirección Regional de Salud de Ucayali.
- Determinar en qué medida la falta de cultura organizacional tiene relación con la productividad y rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Ucayali.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe grado de relación entre el nivel de estrés laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali.

1.4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICA

- Existe grado de relación entre un ambiente laboral inadecuado y la falta de participación proactiva de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Ucayali.
- Existe grado de relación entre la carga excesiva de trabajo y la falta de oportunidad para el crecimiento personal en la Dirección Regional de Salud de Ucayali.
- Existe grado de relación entre la falta de cultura organizacional con la productividad y rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Ucayali.

1.5. VARIABLES

Variable independiente

Nivel de estrés laboral

Dimensiones:

- Ambiente laboral
- Carga Excesiva de trabajo
- Cultura organizacional

Variable dependiente

Rendimiento laboral

Dimensiones:

- Participación proactiva
- Crecimiento laboral
- Productividad y rendimiento

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El estrés laboral en la actualidad sufre todos los trabajadores de las organizaciones privadas y públicas, en esta investigación se justifica enteramente porque el estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali tiene como consecuencia en el rendimiento laboral, ya que esta mengua en los aspectos de desarrollo laboral, afectando generalmente la parte psicológica, siendo difícil de superar sino se tiene en cuenta los factores que le provocan. En este caso los factores que afectan son la carencia de una cultura organizacional en el que los funcionarios del área de gestión humana desconocen las áreas y el ámbito de trabajo, el cual no conduce de manera positiva para superar los conflictos laborales.

Por ello la investigación desde el contexto Teorico contribuye a generar espacios de discusión y análisis a fin de conseguir nuevos conocimientos en el desarrollo organizacional, clima laboral, ambiente de trabajo y gestión humana en las entidades del sector público, asimismo, se puedan efectuar nuevas investigaciones en este sector.

Desde el contexto metodológico, es una investigación de corte transversal en el que se efectuara el trabajado de campo en un solo momento para recoger la información mediante un instrumento, siendo de diseño no experimental.

1.7. VIABILIDAD

La investigación de estrés laboral y su relación con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, es completamente viable, ya que se cuenta con el conjunto de la población a estudiar que permite lograr la ejecución del trabajo.

1.8. LIMITACIONES

En la actualidad las investigaciones tienen ciertas limitaciones que son factibles de desarrollar utilizando otros mecanismos, como presencial de manera secuencial y en otros casos de manera virtual, por los sucesos del Covid-19 que no permite la concurrencia en horas de mayor contacto.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

- Tesis, (**García Alvear, 2016**), en su trabajo titulado “Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca, Cuenca 2015”, el objetivo de dicha tesis fue estudiar el estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca. Es un estudio descriptivo, transversal, en una muestra de tipo multietápica de 240 personas de una población de 607 individuos. Las variables estudiadas fueron relación laboral, cargo, demanda, control, efectos del trabajo. El método utilizado fue la encuesta, la técnica la entrevista, y el instrumento el cuestionario del modelo demanda-control de Karasek concretarse preguntas cerradas y cuatro opciones de respuesta. Los resultados fueron: el 14.58% desarrollan trabajo activo, el 43.75% trabajo pasivo, el 23.75% trabajo de alta tensión laboral y trabajo de baja tensión laboral el 17.82%, encontrándose significancia estadística con sexo, relación laboral y puesto de trabajo. Existe dos veces más probabilidades de desarrollar enfermedad física-mental en el personal administrativo que los trabajadores.
- Tesis, (**Cano Morales, 2016**), en su trabajo titulado “Factores estrés laboral en profesionales enfermería del hospital nacional de

Huehuetenango Jorge Vides Molina” titulado el objetivo de la presente investigación fue determinar cuáles son los factores de estrés laboral en los enfermeros profesionales del hospital nacional de Huehuetenango Jorge Vides Molina. La población que fue tomada en cuenta para la investigación fueron de 30 personas de los cuales cinco son de sexo masculino y 25 de sexo femenino comprendidos entre las edades de 20 a 50 años, quienes ocupan puestos de mandos medios y altos a quienes se les aplicó una prueba estandarizada, instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos. El cual identifica situaciones, aunque en tales y laborales percibidas como estresantes: desgaste emocional, insatisfacción laboral, equidad entre esfuerzo y retribución, valoración sobre las exigencias del medio. Destacando entre ellos el desgaste emocional, lo que sugiere profundizar en el estudio de los factores asociados a este, e identificar el punto o nivel en el que origina estrés laboral para poder prevenir y el cual consta de cuarentena reactivos con una escala de respuesta tipo Likert, en la que se indica la frecuencia en que la situación descrita en el reactivo provoca estrés. El estudio fue de tipo descriptivo en el cual se concluyó que dichos factores si existen, dado que el factor mayormente presente es desgaste emocional, seguidamente exceso de demanda laboral e insatisfacción por retribución. Adicionalmente, los resultados varía en cuanto a las variables de género, edad, área laboral, y antigüedad en empresas. Por lo último recomienda a la

empresa realizar una capacitación o información acerca del enfrentamiento de estrés tomando en cuenta los distintos que se muestran en la presente investigación.

- Tesis, (**Ospima Stepanian, 2016**), en su trabajo titulado “Síntomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de educación superior militar: análisis comparativo“, el objetivo de la presente investigación fue identificar y comparar los síntomas y niveles de estrés característicos de la población estudiantil femenina y masculina en una institución de educación superior militar de Bogotá y las estrategias de afrontamiento adoptadas por dicha población tanto en su formación militar como académica. El estudio que se llevó a cabo este tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional y comparativo. Los participantes fueron 261 estudiantes que estuvieron matriculados en dicha institución, 43 mujeres y 218 hombres con edades comprendidas entre los que 18 y los 24 años, que fueron dados de alta para adelantar sus estudios superiores en esta institución, con condiciones adecuadas, tanto de salud física como psicológica, que no presentaba ningún tipo de antecedente judicial o administrativa. Como instrumentos se utilizaron: el cuestionario para la evaluación del estrés en la escala estilos y estrategias de afrontamiento. El análisis comparativo se llevó a cabo utilizando la T de Student, y el análisis correlacional, por medio de la r de Pearson. Los resultados de la

aplicación demuestran que no hay diferencias estadísticamente significativas entre los dos sexos de las variables estudiadas y que tanto los niveles de estrés como las estrategias de afrontamiento a este son similares para ambos sexos en todas las carreras y semestre.

- Tesis, **(Iturralde Torres, 2016)**, en su trabajo titulado “La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito OSCUS LTDA de la ciudad de Ambato en el año 2016”, tiene como finalidad de entrar a una herramienta de gestión administrativa a la alta gerencia de la cooperativa de ahorro y crédito Oscis Ltda. A fin de facilitar el proceso de evaluación del desempeño que deberá aplicarse de manera actual buscando mejorar el desempeño mediante la valuación oportuna y sistemática de los resultados del trabajo del personal de la cooperativa. De esta manera se pretende conocer la fortaleza y debilidades del grupo de trabajo, de forma tal que se puedan mantener las fortalezas y si es necesario potenciar ciertas habilidades y características mayormente desarrolladas, las cuales son distintas en los integrantes del grupo, a través de cursos complementarios y eliminar las debilidades que estén presentes en el equipo humano. La modalidad que se aplicó para el desarrollo de esta investigación es cualitativa y factible, además se acudió a la observación y a la experimentación a fin de lograr en la investigación

conocer la problemática, las causas, los efectos que produjo y dar las posibles alternativas de solución a través de la identificación y valoración de las competencias del personal. Se concluye que el trabajo de campo nos ubica en un tiempo y en un espacio real, donde sale a flote muchas circunstancias en los distintos ámbitos, niveles, secciones que involucran el gran recurso de la cooperativa como es el recurso humano, oye acertadamente ha llamado capital intelectual.

- Tesis, (**Vidal Lacosta, 2018**), en su trabajo de titulado “Estudio del estrés laboral en las Pymes en la provincia de Zaragoza”, el objetivo General del presente proyecto es el diseño de un programa de prevención de estrés laboral en una Pyme, a través del cual se integrará actividad preventiva de la empresa en sus sistema General de gestión y que sirva como herramienta eficaz para asegurar un adecuado funcionamiento de la actividad preventiva dentro de la organización. Naturalmente este diseño se aplicará dispuesta analizar las empresas pymes de Zaragoza y ver qué nivel de estrés tienen en sus áreas y qué factores de estrés influyen en ellas. Sirve como herramienta y solución para prevenir dicho estrés. Las pequeñas y medianas empresas carecen de acciones para identificar, mitigar o en su defecto prevenir el estrés, la ansiedad y la fatiga entre sus empleados, enfermedades psicosociales que afectan a todas las organizaciones y que son la principal causa de incapacidad laboral y baja productividad empresarial. Se observa que los valores más altos

estrés en la totalidad de las pymes aparecen en las áreas de influencia del líder, falta de cohesión y clima organizacional, los valores más bajos se observan en territorio organizacional y respaldo del grupo.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

- Tesis, **(Rupay Huarcaya, 2018)**, el objetivo General de dicha investigación fue conocer la relación estadísticamente significativa entre los niveles de estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú. Asimismo, que establecer la relación estadísticamente significativa que existe entre el índice de estrés laboral y el riesgo psicosociales laborales. El diseño de investigación es no experimental transaccional correlacional ya que el propósito de esta investigación es brindar un análisis en un determinado momento de la interrelación no causal entre los factores que niveles de estrés laboral y las dimensiones de los riesgos psicosociales laborales. La población de estudio aproximadamente es de 1074 tripulantes de cabina de una aerolínea el Perú, siendo la muestra obtenida de 132 y los tripulantes. Los resultados del estudio permiten aceptar la hipótesis de investigación, es decir, que existe evidencia para afirmar que existe asociación o correlación ($p < 0.05$) entre todos los componentes de nivel este estrés laboral y todas dimensiones de riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú.

- Tesis, **(Quispe Gamio, 2016)**, la presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada. El estudio fue de tipo no experimental transversal, descriptivo, comparativo y correlacional. La muestra fue de 168 colaboradores de una empresa privada de Lima. Los instrumentos utilizados fueron la escala de estrés de la organización internacional del trabajo y la organización mundial de la salud y la escala de clima laboral de Sonia Palma para ambos se obtuvieron sus propiedades psicométricas. Los resultados obtenidos evidencian que existe una relación significativa entre las variables de estrés y clima laboral, al obtener como correlación bivariada una significancia de $p < 0.00$. El nivel de estrés predominante en la muestra fue bajo (87.50%) y el clima laboral fue categorizar como favorable (44.05%). En conclusión, existe relación entre el estrés y clima laboral, es por ello que se recomienda, de dar a conocer los resultados a la empresa para que sean del conocimiento de los colaborado, las condiciones que pueden afectar su rendimiento.
- Tesis, **(Muguruza Vicente, 2018)**, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo General demostrar la influencia entre el estrés laboral y el organizacional. El tipo de investigación es aplicada y el diseño que se usó fue el no experimental transaccional descriptivo correlacional; el estadístico para verificar la hipótesis es el Chi cuadrado. El tamaño de la muestra es poblacional, realizando en la

encuesta a 20 colaboradores. Finalmente, la hipótesis General fue: el estrés laboral influye significativamente en el clima organizacional; demostrando que sí existe una relación entre la variable estrés laboral y la variable clima organizacional, con grado de correlación de Pearson del 57.9%.

- Tesis, **(Ortiz Nolasco, 2019)**, el objetivo de dicha investigación fue determinar de qué manera el estrés laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de la UGEL 16 Barranca, durante el año 2018. En investigación se utilizó el diseño no experimental, explicativo y correlacional. La población y muestra para esta investigación estará conformado por los trabajadores administrativos de la UGEL 16 Barranca, la misma que está constituida por 24 personas. Para la obtención de información se aplicó una encuesta de opinión sobre el estrés laboral y desempeño laboral a 24 trabajadores administrativos, en cuanto el instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario sobre las dos variables en General de 28 ítems con una amplitud escala de Likert. La significancia asintótica 0.00 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y sea secta la hipótesis alterna. Es decir, el estrés laboral influye significativamente en rendimiento laboral de los trabajadores administrativos durante el año 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman 0.671, de acuerdo a la escala de bisquerra dicha correlación es positiva y moderada. Se

recomienda que los directivos de capacitarlos psicológicamente, mejorar las condiciones del trabajador, incentivar no sólo en el tema económico sino también en el tema profesional, valorará los esfuerzos de los trabajadores. Esto llegara optimizar el rendimiento laboral siendo muy beneficioso para la institución y para los usuarios.

- Tesis, **(Ricaldi Victorio, 2017)**, tiene como objetivo central del grado de influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la sede central de la UNCP. Se aplicó una investigación no experimental, con un diseño transversal y de tipo correlacional, aplicándose una muestra cuyo número es 117 trabajadores administrativos, los cuales fueron evaluados con pruebas aplicadas mediante la técnica de encuesta, considerando que un cuestionario para conocer la motivación y la ficha de evaluación para conocer el rendimiento laboral. En el resultado final del trabajo de investigación demuestra que existe una influencia positiva entre la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la sede central de la UNCP, por cuando después de la aplicación de los instrumentos mencionados, se establecieron que la motivación es regular y que el rendimiento laboral alto.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. ESTRÉS LABORAL

(Guillen Gestoso & et al., 2000), afirma:

Las emociones y las conductas de los trabajadores influyen en su bienestar personal y en el desarrollo de su trabajo. El estrés laboral, según definición de Karasek (1981), es: «una variable dependiente del efecto conjunto de las emanadas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador». El interés sobre temas como el rendimiento, la satisfacción y el estrés laboral es cada vez mayor. Los diversos estresores que padecen los trabajadores incluyen: ejecución de tareas de forma repetitiva, rol ambiguo y conflictivo, malas relaciones con los jefes, supervisores y compañeros, expectativas no satisfechas, sentimientos experimentados en cuanto a la competencia personal, autonomía, identidad profesional, etc. Ya sean estresores provenientes de fuentes externas o internas, la satisfacción laboral disminuye y se desarrollan actitudes negativas hacia los demás y hacia uno mismo, el rendimiento laboral disminuye y, por tanto, la cantidad de trabajo realizado y la calidad del mismo.

Otra hipótesis, particularmente atractiva, es la que plantean ciertos autores sobre el encuadre laboral, según la cual las altas demandas laborales junto a una disminución de la capacidad de tomar decisiones, podrán representar un incremento de los factores de riesgo para la aparición del estrés. (p.274).

Según **(Guillen Gestoso & et al., 2000)**, señala:

Cuando se produce una situación de inadaptación al estresor y las respuestas de estrés son mantenidas de forma crónica, la salud se puede afectar, o se puede favorecer el desarrollo de diversas alteraciones.

Las investigaciones realizadas al respecto demuestran que los estresores aversivos tienen efectos a largo plazo en todos los sistemas biológicos del cuerpo; adrenomedular, corticosteroides, endorfinas, inmunológico y sistema nervioso central y vegetativo. Si la estimulación dura un tiempo excesivo o se repite con frecuencia, se pueden producir cambios permanentes con traducción patógena. Incluso exposición breve a interacciones psicosociales puede producir una importante activación adrenomedular (p.272).

2.2.1.1 Modelos explicativos

En los últimos años se han propuesto un gran número de modelos para describir el síndrome; entre los de mayor relevancia podemos describir los siguientes:

- Modelos elaborados desde la teoría sociocognitiva del yo
- Modelos elaborados desde las teorías del intercambio social
- Modelos elaborados desde la teoría organizacional
- Un modelo estructural e integrador sobre el Burnout

2.2.2. RENDIMIENTO LABORAL

. **(Gabini, 2018)** afirma que:

El rendimiento laboral (RL) es uno de los constructos más explorados en la literatura de la psicología organizacional. Sin embargo, la historia de la disciplina hasta finales de la década del 80 se encuentra plagada de estudios destinados a evaluar de forma indiferenciada el RL, la productividad y la eficacia de los trabajadores. (p.27).

(Murphy, 1990) afirma:

Conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja. (p.79).

(Calderon & et al., 2007) señala:

En muchas empresas se tiene como un formalismo...en algunas apenas está en etapa incipiente a sola en los planes para el futuro. En general, en las pequeñas empresas la evaluación del desempeño se lleva a cabo de manera informal, mediante observación y supervisión directa del jefe (en muchas de ellas las hace directamente el gerente) o por análisis de quejas y reclamos de los clientes. Llama la atención que normalmente está asociada a la detección de problemas o dificultades y excepcionalmente a la búsqueda de fortalezas o potencialidades. Además de la informalidad en el proceso de evaluación, cabe resaltar que éste es poco utilizado para retroalimentar al personal, para formular programas de capacitación, para el mejoramiento de los procesos o para realizar promociones o premios". (p.52).

(McLean, 1995) señala:

En la mayor parte de sectores, hoy en día es posible comprar en el mercado internacional maquinaria y equipamiento comparable al que utilizan las principales empresas globales. El acceso a la maquinaria y al equipamiento no es un factor diferencial, pero sí lo es la capacidad para utilizarlo de forma eficiente. Una empresa que pierde toda su maquinaria, pero que tiene la capacidad y el conocimiento de su personal,

puede volver a la actividad económica relativamente pronto. Sin embargo, una empresa que pierde a sus empleados, pero mantiene su maquinaria, puede que nunca se recupere. (p.179).

2.2.2.1 Actitudes

Según **(Perdomo, 2002)**, El estudio del comportamiento que tienen las personas dentro de una organización es un reto para sus principales representantes y que hoy constituye una de las tareas más importantes; la organización debe buscar adaptarse a la gente que es diferente, ya que el aspecto actitud del humano es el factor determinante dentro de la posibilidad de alcanzar los logros de la organización. (p. 39)

2.2.2.2 Personalidad

Según **(Praxis Consultores Ltda., 2008)**, Se han usado varios modelos. Quizás el más utilizado es el llamado el “modelo de los cinco grandes”. Este modelo plantea que hay cinco factores, características o rasgos que son los más importantes para la vida laboral. Estas cinco dimensiones básicas de la personalidad, serían además el fundamento de las demás: extroversión, escrupulosidad, afabilidad, apertura a la experiencia y estabilidad emocional. (p. 2-5)

2.3. BASES O FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

La administración de personas es la manera como las organizaciones tratan a las personas que trabajan en conjunto en esta era de la información, ya no como recursos organizacionales que deben ser administrados pasivamente, sino como seres inteligentes y proactivos, responsables, con iniciativa y dotados de habilidades y conocimientos que ayudan a administrar los demás recursos organizacionales materiales y que carecen de vida propia. La nueva concepción, el nuevo espíritu, no se basa en la administración de personas, sino en la administración con las personas, quienes serán la riqueza del futuro. El capital intelectual, que reposa en el cerebro de las personas, ocupará el lugar de la moneda financiera en el mañana y será el principal recurso de la organización. No obstante, será un recurso muy especial que no deberá ser tratado como mero recurso organizacional, de acuerdo a **(Chiavenato, 1999)**.

2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Administración pública:** La administración pública comprende el conjunto de órganos del sector público conformados para realizar la tarea de administrar y gestionar organismos, instituciones y entes del Estado. **(Pozo Goicochea, 2008)**
- **Ambiente laboral:** Se emplea en el momento que surgen imprevisto o problemas o incluso conflictos laborales, es entonces cuando ese entorno del que hablamos puede verse influido negativamente durante un tiempo o

hasta que se soluciona el problema. **(Astudillo Arellano de Manrique, 2019)**

- **Carga laboral:** Es el conjunto de requerimiento psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. **(Almeyda Ávalos, 2018)**
- **Carga emocional:** Son recuerdos, ideas, sentimientos que permanecen a pesar de nuestro deseo de dejarlas atrás y no nos permiten sentirnos tranquilos y estable.
- **Cultura:** Es el conjunto de conocimientos y rasgos característicos que distinguen a una sociedad, una determinada época o un grupo social. **(Real Academia Española, 2014)**
- **Desempeño laboral:** Son aquellas herramientas utilizadas por las empresas para medir en el ámbito individual el cumplimiento efectivo de los fines u objetivos organizacionales. **(Mamani Avendaño, 2019)**
- **Empresa:** Es una organización, de duración más o menos larga, cuyo objetivo es la consecución de un beneficio a través de la satisfacción de una necesidad de mercado. La satisfacción de las necesidades que plantea el mercado se concreta en el ofrecimiento de productos, con la contraprestación de un precio. **(Blanes Prieto, 1991)**
- **Empleado:** Es aquella persona que brinda sus servicios a cambio de un salario por parte de un empleador. Así, los detalles de este vínculo son definidos en un contrato. **(Blanes Prieto, 1991)**

- **Entes gubernamentales:** Es el conjunto de organizaciones públicas que realizan la función administrativa y de gestión del Estado. **(Sánchez Solis, 2013)**
- **Estado:** Es una forma de organización política que cuenta con poder administrativo y soberano sobre una determinada zona geográfica. **(Seminario Dapello, 2018)**
- **Estrés laboral:** Afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan. **(Silverio Salvador, 2018)**
- **Organización:** Es un grupo corporativo, siendo este una relación social que está cerrada hacia afuera, o bien limitada mediante reglas y disposiciones de admisión de personas ajenas. **(Blanes Prieto, 1991)**
- **Personal administrativo:** Personal que desarrolla la gestión técnica, económica y administrativa, así como el apoyo, asesoramiento y asistencia en el desarrollo de funciones. **(Pérez Tapia, 2014)**
- **Productividad:** Es una medida económica que calcula cuantos bienes y servicios se han producido por cada factor durante un periodo determinado. **(Blanes Prieto, 1991)**
- **Recursos humanos:** Es el departamento que hay en las empresas para realizar labores de selección, contratación, formación y el empleo de las personas que son necesarias para integrarse en la plantilla y conseguir de esta manera los objetivos fijados. **(Huansi Tejada, 2018)**

- **Rendimiento laboral:** Son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados de la organización, que son relevantes en los objetivos y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada uno de ellos y su nivel de contribución a la organización. **(Granda Carazas, 2006)**
- **Talento humano:** Es la capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas y experiencias. **(Zea Valenzuela, 2003)**

2.5. BASES EPISTÉMICOS

Las empresas son sistemas abiertos, sensibles y con capacidad de respuesta frente a los cambios en los ambientes. Sistemas porque poseen límites y capacidad para crecer y autorreproducirse. Abiertos porque existen mediante el intercambio de materia, energía e información con el ambiente y la transformación de ellas dentro de sus límites. El propósito fundamental de las empresas, es la supervivencia y el mantenimiento de la estabilidad interna. El hombre inventó las org. Para adaptarse a las circunstancias ambientales y poder alcanzar objetivos. Las org. Obtienen del ambiente los recursos y la información necesarios para subsistir y funcionar, y en él colocan los resultados de las operaciones realizadas. Los cambios en el ambiente influyen significativamente en lo que sucede dentro de la org.

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación es básica descriptiva, cuantitativa tal como **(Muntané Relat, 2010)** afirma:

Este tipo de investigación se basa en el análisis pormenorizado del fenómeno a estudiar, lográndose caracterizar la patología en concreto, lo que puede servir de base para investigaciones que requieran un mayor nivel de profundidad. (p.221).

Por su enfoque la investigación es de alcance relacional, ya que mide el grado de relación entre las variables estrés laboral con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali.

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN

En cuanto al diseño que se adapta es la no experimental porque relaciona las variables de estudio, siendo de corte transversal porque recoge la información en un solo momento único, tal como señala

Margen de error:

Nivel de confianza:

Tamaño de Población:

Margen: 10%

Nivel de confianza: 99%

Población: 160

Tamaño de muestra: 82

Ecuación Estadística para Proporciones poblacionales

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

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. POBLACIÓN

La población de estudio está conformada por 160 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, de acuerdo a la información del área de recursos Humanos.

3.3.2. MUESTRA

La muestra es representativa de 82 proveniente del conjunto de la población de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali.

3.4. DEFINICIÓN OPERATIVA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Variables	Definición Conceptual	Indicadores	Instrumentos
Estrés Laboral	Según (Guillen Gestoso & et al., 2000) , señala: Cuando se produce una situación de inadaptación al estresor y las respuestas de estrés son mantenidas de forma crónica, la salud se puede afectar, o se puede favorecer el desarrollo de diversas alteraciones.	Ambiental laboral Carga excesiva de trabajo Cultura organizacional	Cuestionario Entrevista

Rendimiento Laboral	Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. (Chavenato, 2000)	Participación proactiva	Cuestionario Entrevista
		Crecimiento laboral	
		Productividad y rendimiento	

3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

3.5.1. TÉCNICAS

Una de las técnicas a emplearse en la medición de la muestra seleccionada de un total de 82 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, será la encuesta que permite recoger información relevante para contrastar nuestra muestra, las preguntas constan de 12 preguntas provenientes de las variables y dimensiones de estudios, previamente validadas, las mismas se emplearan en un único momento.

3.5.2. INSTRUMENTOS

Tabla 1 Instrumentos de recolección de datos

Fuentes	Técnicas	Instrumentos	Agentes
Primaria	Encuesta	Cuestionario	Dirigido a la muestra Reunir información para la documentación.
Secundaria	Análisis documental	Fichas de resumen	

Validez y confiabilidad del instrumento

Para la confiabilidad y validez del instrumento (cuestionario), utilizaremos la prueba Alfa de Cronbach, es la estadística preferida para obtener una estimación de la confiabilidad de consistencia interna, y se usa como una medida de confiabilidad, en parte, debido a que se requiere de una sola aplicación al grupo de estudio.

Los coeficientes para evaluar:

- Coeficiente alfa mayor a 0.9 es excelente
- Coeficiente alfa mayor a 0.8 es bueno
- Coeficiente alfa mayor a 0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa mayor a 0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa mayor a 0.5 es pobre
- Coeficiente alfa menor a 0.5 es inaceptable

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Indicador: Ambiente Laboral

Cree usted que un adecuado ambiente laboral propiciado por la alta dirección tiene relación para un bajo nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ucayali.

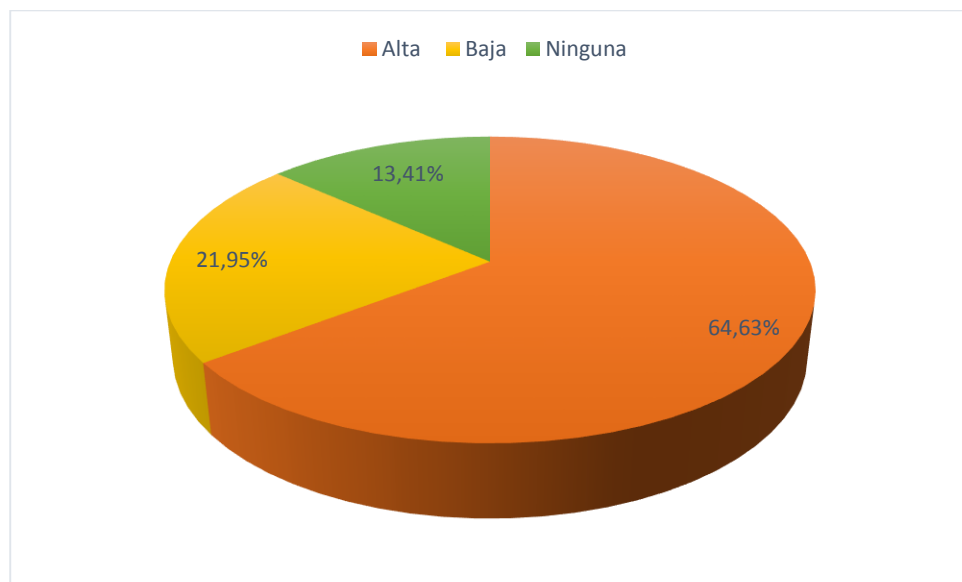
Tabla 01

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
<i>Alta</i>	<i>53</i>	<i>64.63</i>	<i>64.63</i>
<i>Baja</i>	<i>18</i>	<i>21.95</i>	<i>86.59</i>
<i>Ninguna</i>	<i>11</i>	<i>13.41</i>	<i>100.00</i>
Total	82	100%	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable estrés laboral

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 01



Análisis:

Según los datos obtenidos de un total de 82 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que el 64.63% de los encuestados respondieron que un adecuado ambiente laboral propiciado por la alta dirección tiene una alta relación para un bajo nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ucayali.

El 21.95% de los encuestados respondieron que un adecuado ambiente laboral propiciado por la alta dirección tiene una baja relación para un bajo nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ucayali.

El 13.41% de los encuestados respondieron que un adecuado ambiente laboral propiciado por la alta dirección no tiene relación para un bajo nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ucayali.

4.2. Indicador: Ambiente Laboral

El estrés laboral está asociada a un ambiente laboral inadecuado que genera un ambiente negativo para los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali.

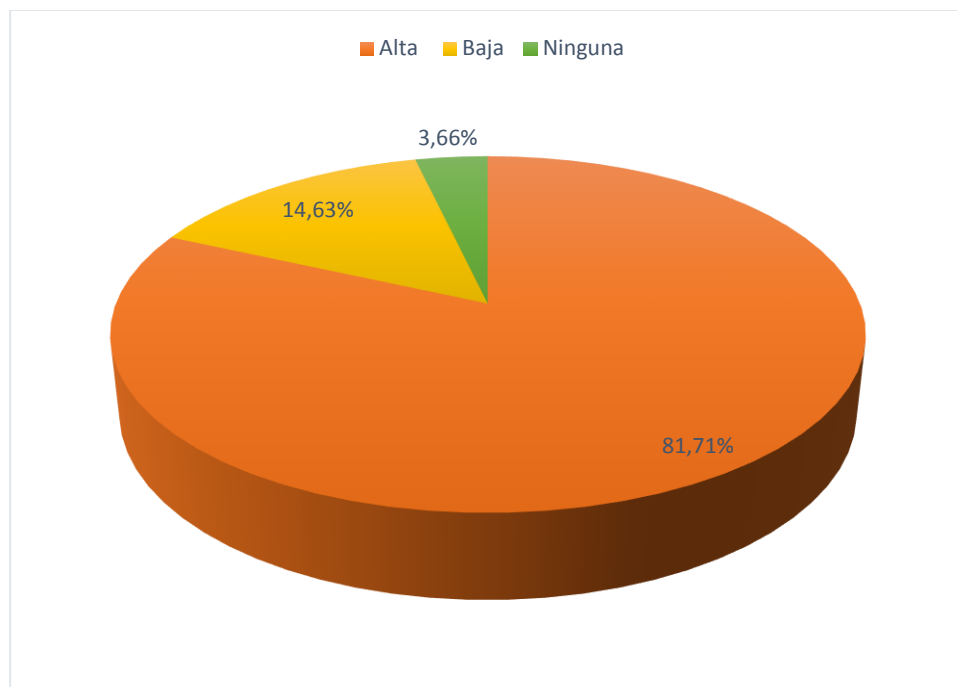
Tabla 02

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
<i>Alta</i>	67	81.71	81.71
<i>Baja</i>	12	14.63	96.34
<i>Ninguna</i>	3	3.66	100.00
Total	82	100%	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable estrés laboral

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 02



Análisis:

Según los datos obtenidos de un total de 82 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observaron las siguientes respuestas:

- El estrés laboral está asociada a un ambiente laboral inadecuado que genera un ambiente negativo para los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, el 81.71% de los encuestados respondieron que es “alta”
- El estrés laboral está asociada a un ambiente laboral inadecuado que genera un ambiente negativo para los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, el 14.63% de los encuestados respondieron que es “baja”
- El estrés laboral está asociada a un ambiente laboral inadecuado que genera un ambiente negativo para los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, el 14.63% de los encuestados respondieron “ninguna”

4.3. Indicador: Carga excesiva de trabajo

La carga excesiva de trabajo asignado a los trabajadores administrativos es uno de los factores que genera estrés laboral en la Dirección Regional de Salud de Ucayali.

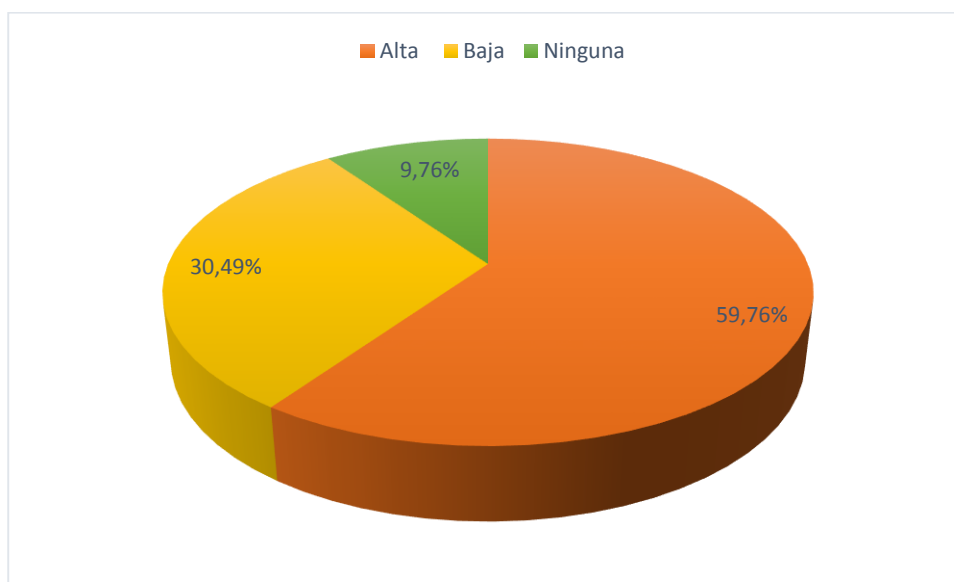
Tabla 03

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
<i>Alta</i>	49	59.76	59.76
<i>Baja</i>	25	30.49	90.24
<i>Ninguna</i>	8	9.76	100.00
Total	82	100%	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable estrés laboral

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 03



Análisis:

Según los datos obtenidos de un total de 82 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observaron los siguientes datos:

- La carga excesiva de trabajo asignado a los trabajadores administrativos es uno de los factores que genera estrés laboral en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que el 59.76% de los encuestados respondieron que es “alta”.
- La carga excesiva de trabajo asignado a los trabajadores administrativos es uno de los factores que genera estrés laboral en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que el 30.49% de los encuestados respondieron que es “baja”.
- La carga excesiva de trabajo asignado a los trabajadores administrativos es uno de los factores que genera estrés laboral en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que el 9.76% de los encuestados respondieron “ninguna”.

4.4. Indicador: Carga excesiva de trabajo

La dirección de gestión humana de la Dirección Regional de Salud de Ucayali debe asignar los trabajos de manera secuencial a fin de no generar carga laboral excesiva que conduce al estrés laboral.

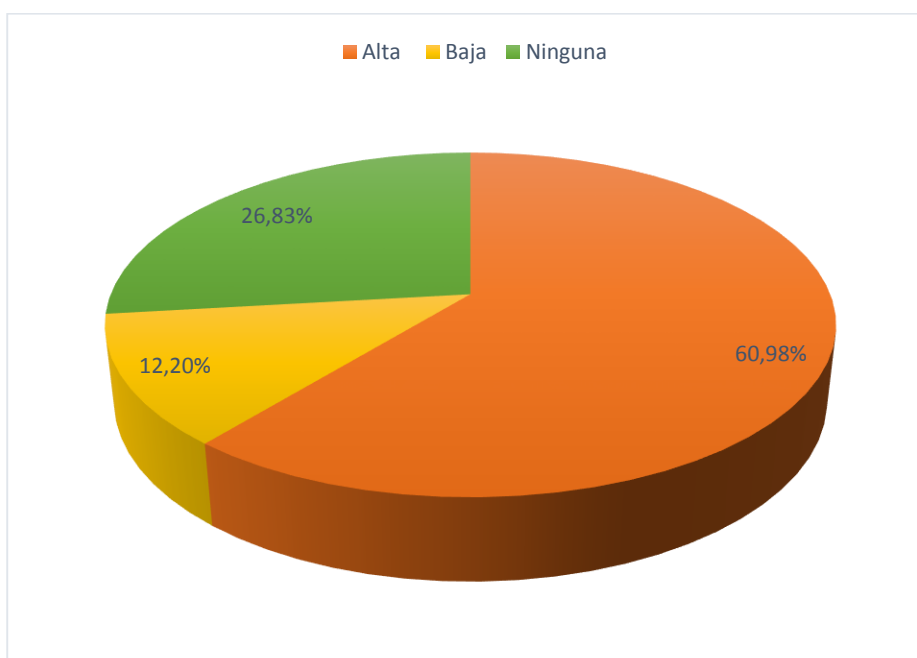
Tabla 04

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Alta	50	60.98	60.98
Baja	10	12.20	73.17
Ninguna	22	26.83	100.00
Total	82	100%	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable estrés laboral

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 04



Análisis:

Según los datos obtenidos de un total de 82 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observaron los siguientes datos:

- La dirección de gestión humana de la Dirección Regional de Salud de Ucayali debe asignar los trabajos de manera secuencial a fin de no generar carga laboral excesiva que conduce al estrés laboral, se observa que el 60.98% de los encuestados respondieron que es “alta”.
- La dirección de gestión humana de la Dirección Regional de Salud de Ucayali debe asignar los trabajos de manera secuencial a fin de no generar carga laboral excesiva que conduce al estrés laboral, se observa que el 12.20% de los encuestados respondieron que es “baja”.
- La dirección de gestión humana de la Dirección Regional de Salud de Ucayali debe asignar los trabajos de manera secuencial a fin de no generar carga laboral excesiva que conduce al estrés laboral, se observa que el 26.83% de los encuestados respondieron “ninguna”.

4.5. Indicador: Cultura Organizacional

La falta de cultura organizacional en la Dirección Regional de Salud de Ucayali es uno de los factores que se relacionan con el estrés laboral de los trabajadores administrativos.

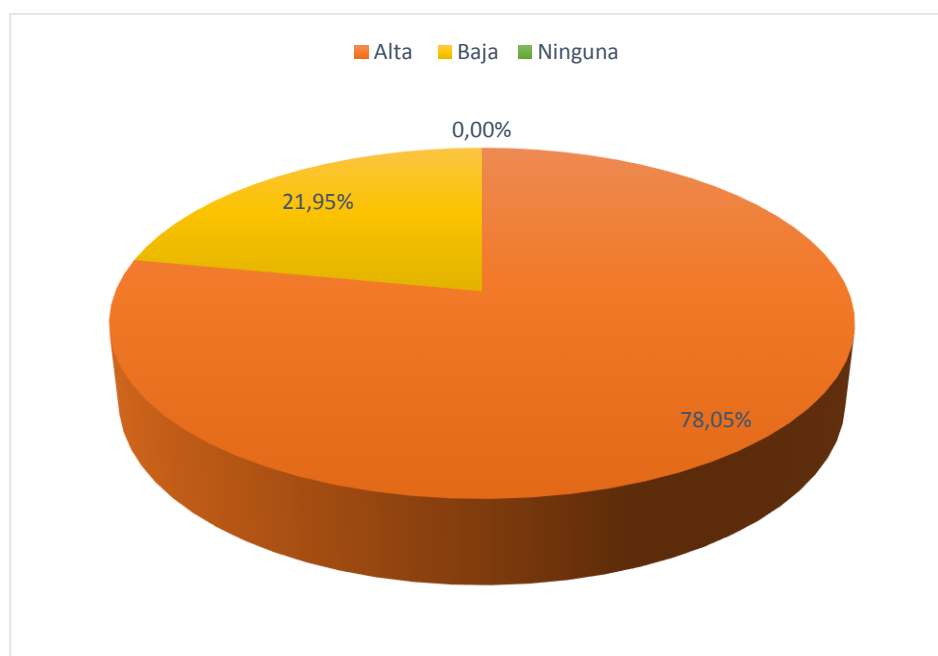
Tabla 05

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
<i>Alta</i>	<i>64</i>	<i>78.05</i>	<i>78.05</i>
<i>Baja</i>	<i>18</i>	<i>21.95</i>	<i>100.00</i>
<i>Ninguna</i>	<i>0</i>	<i>0.00</i>	<i>100.00</i>
<i>Total</i>	<i>82</i>	<i>100%</i>	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable estrés laboral

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 05



Análisis:

Según los datos obtenidos de un total de 82 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observaron los siguientes datos:

- La falta de cultura organizacional en la Dirección Regional de Salud de Ucayali es uno de los factores que se relacionan con el estrés laboral de los trabajadores administrativos, se observa que el 78.05% de los encuestados respondieron que es “alta”.
- La falta de cultura organizacional en la Dirección Regional de Salud de Ucayali es uno de los factores que se relacionan con el estrés laboral de los trabajadores administrativos, se observa que el 21.95% de los encuestados respondieron que es “baja”.
- La falta de cultura organizacional en la Dirección Regional de Salud de Ucayali es uno de los factores que se relacionan con el estrés laboral de los trabajadores administrativos, se observa que el 0.00% de los encuestados respondieron “ninguna”.

4.6. Indicador: Cultura Organizacional

El estrés laboral tiene relación en las instituciones en el que se carece de cultura organizacional que afecta a los trabajadores administrativos.

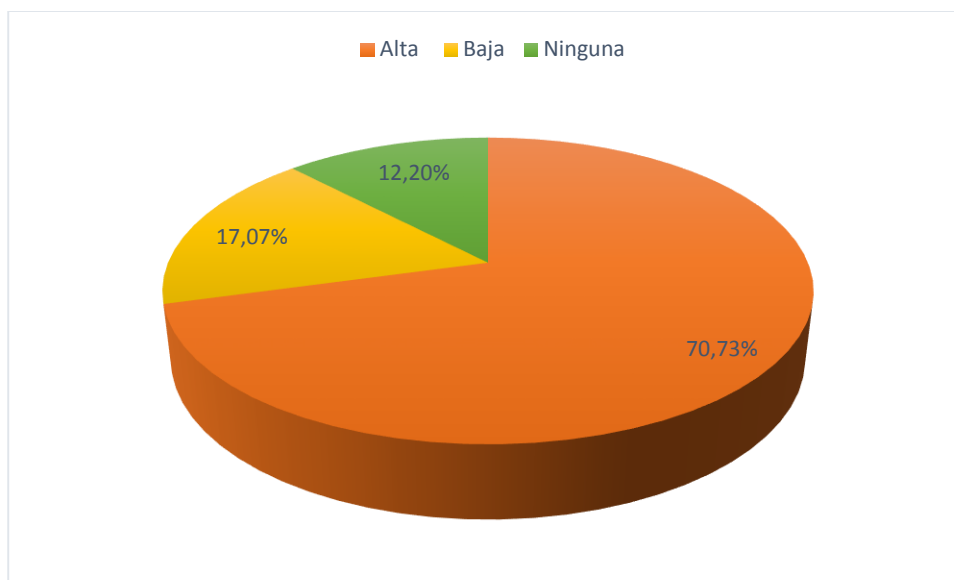
Tabla 06

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
<i>Alta</i>	<i>58</i>	<i>70.73</i>	<i>70.73</i>
<i>Baja</i>	<i>14</i>	<i>17.07</i>	<i>87.80</i>
<i>Ninguna</i>	<i>10</i>	<i>12.20</i>	<i>100.00</i>
Total	82	100%	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable estrés laboral

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 06



Análisis:

Según los datos obtenidos de un total de 82 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observaron los siguientes datos:

- El estrés laboral tiene relación en las instituciones en el que se carece de cultura organizacional que afecta a los trabajadores administrativos, se observa que el 70.73% de los encuestados respondieron que es “alta”.
- El estrés laboral tiene relación en las instituciones en el que se carece de cultura organizacional que afecta a los trabajadores administrativos, se observa que el 17.07% de los encuestados respondieron que es “baja”.
- El estrés laboral tiene relación en las instituciones en el que se carece de cultura organizacional que afecta a los trabajadores administrativos, se observa que el 12.20% de los encuestados respondieron “ninguna”.

4.7. Indicador: Participación Proactiva

La participación proactiva de los trabajadores es uno de los factores fundamentales que está asociada al rendimiento laboral en la Dirección Regional de Salud de Ucayali.

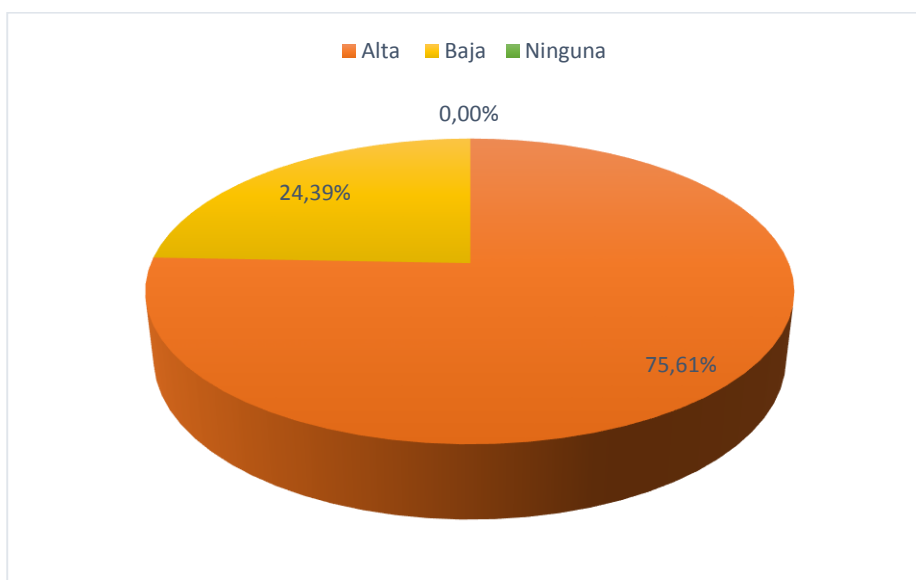
Tabla 07

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
<i>Alta</i>	62	75.61	75.61
<i>Baja</i>	20	24.39	100.00
<i>Ninguna</i>	0	0.00	100.00
Total	82	100%	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable rendimiento laboral

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 07



Análisis:

Según los datos obtenidos de un total de 82 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observaron los siguientes datos:

- La participación proactiva de los trabajadores es uno de los factores fundamentales que está asociada al rendimiento laboral en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que el 75.61% de los encuestados respondieron que es “alta”.
- La participación proactiva de los trabajadores es uno de los factores fundamentales que está asociada al rendimiento laboral en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que el 24.39% de los encuestados respondieron que es “baja”.
- La participación proactiva de los trabajadores es uno de los factores fundamentales que está asociada al rendimiento laboral en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que el 0.00% de los encuestados respondieron “ninguna”.

4.8. Indicador: Participación Proactiva

La Dirección Regional de Salud de Ucayali no tiene la capacidad de generar una participación proactiva con sus trabajadores a fin de generar rendimiento laboral.

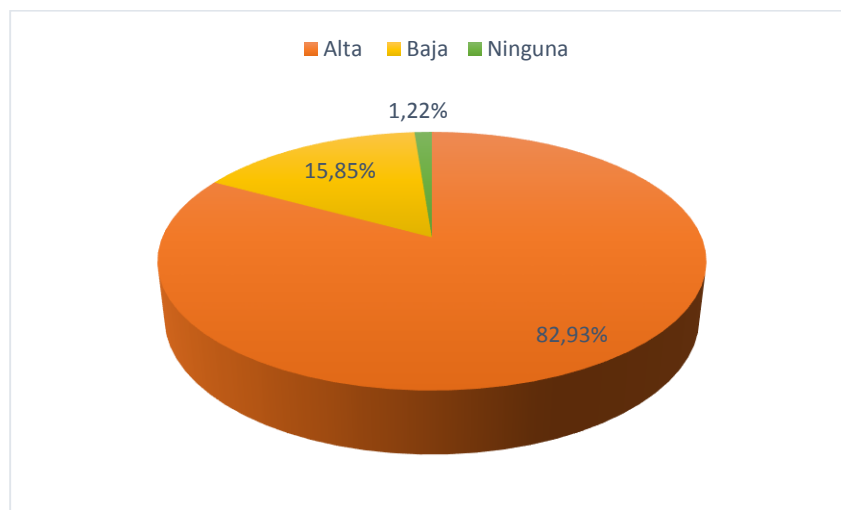
Tabla 08

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
<i>Alta</i>	<i>68</i>	<i>82.93</i>	<i>82.93</i>
<i>Baja</i>	<i>13</i>	<i>15.85</i>	<i>98.78</i>
<i>Ninguna</i>	<i>1</i>	<i>1.22</i>	<i>100.00</i>
Total	82	100%	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable rendimiento laboral

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 08



Análisis:

Según los datos obtenidos de un total de 82 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observaron los siguientes datos:

- La Dirección Regional de Salud de Ucayali no tiene la capacidad de generar una participación proactiva con sus trabajadores a fin de generar rendimiento laboral, se observa que el 82.93% de los encuestados respondieron que es “alta”.
- La Dirección Regional de Salud de Ucayali no tiene la capacidad de generar una participación proactiva con sus trabajadores a fin de generar rendimiento laboral, se observa que el 15.85% de los encuestados respondieron que es “baja”.
- La Dirección Regional de Salud de Ucayali no tiene la capacidad de generar una participación proactiva con sus trabajadores a fin de generar rendimiento laboral, se observa que el 1.22% de los encuestados respondieron “ninguna”.

4.9. Indicador: Crecimiento Laboral

El crecimiento laboral de los trabajadores está asociada al rendimiento laboral en la Dirección Regional de Salud de Ucayali.

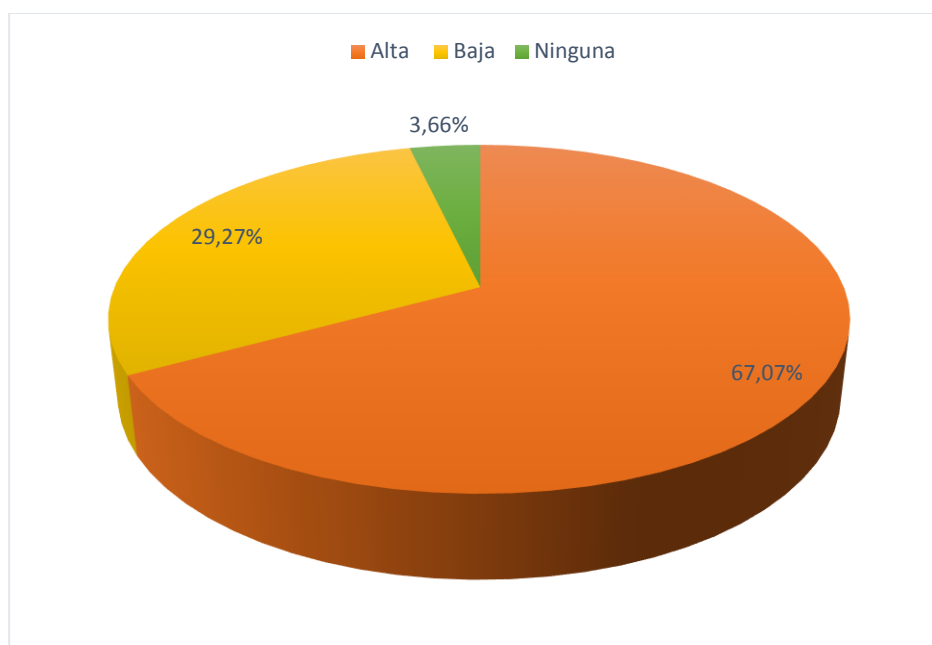
Tabla 09

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
<i>Alta</i>	55	67.07	67.07
<i>Baja</i>	24	29.27	96.34
<i>Ninguna</i>	3	3.66	100.00
Total	82	100%	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable rendimiento laboral

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 09



Análisis:

Según los datos obtenidos de un total de 82 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observaron los siguientes datos:

- El crecimiento laboral de los trabajadores está asociada al rendimiento laboral en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que el 67.07% de los encuestados respondieron que es “alta”.
- El crecimiento laboral de los trabajadores está asociada al rendimiento laboral en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que el 29.27% de los encuestados respondieron que es “baja”.
- El crecimiento laboral de los trabajadores está asociada al rendimiento laboral en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que el 3.66% de los encuestados respondieron “ninguna”.

4.10. Indicador: Crecimiento Laboral

La Dirección Regional de Salud de Ucayali debe propiciar oportunidad en el crecimiento laboral de los trabajadores administrativos.

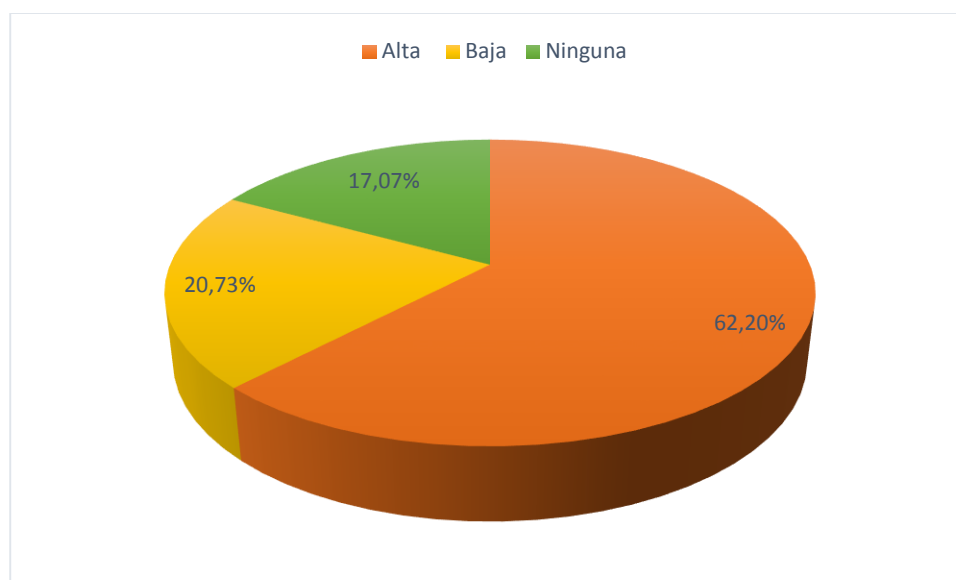
Tabla 10

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
<i>Alta</i>	51	62.20	62.20
<i>Baja</i>	17	20.73	82.93
<i>Ninguna</i>	14	17.07	100.00
Total	82	100%	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable rendimiento laboral

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 10



Análisis:

Según los datos obtenidos de un total de 82 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observaron los siguientes datos:

- La Dirección Regional de Salud de Ucayali debe propiciar oportunidad en el crecimiento laboral de los trabajadores administrativos, se observa que el 62.20% de los encuestados respondieron que es “alta”.
- La Dirección Regional de Salud de Ucayali debe propiciar oportunidad en el crecimiento laboral de los trabajadores administrativos, se observa que el 20.73% de los encuestados respondieron que es “baja”.
- La Dirección Regional de Salud de Ucayali debe propiciar oportunidad en el crecimiento laboral de los trabajadores administrativos, se observa que el 17.07% de los encuestados respondieron “ninguna”.

4.11. Indicador: Productividad y Rendimiento

La productividad tiene relación con el rendimiento laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ucayali.

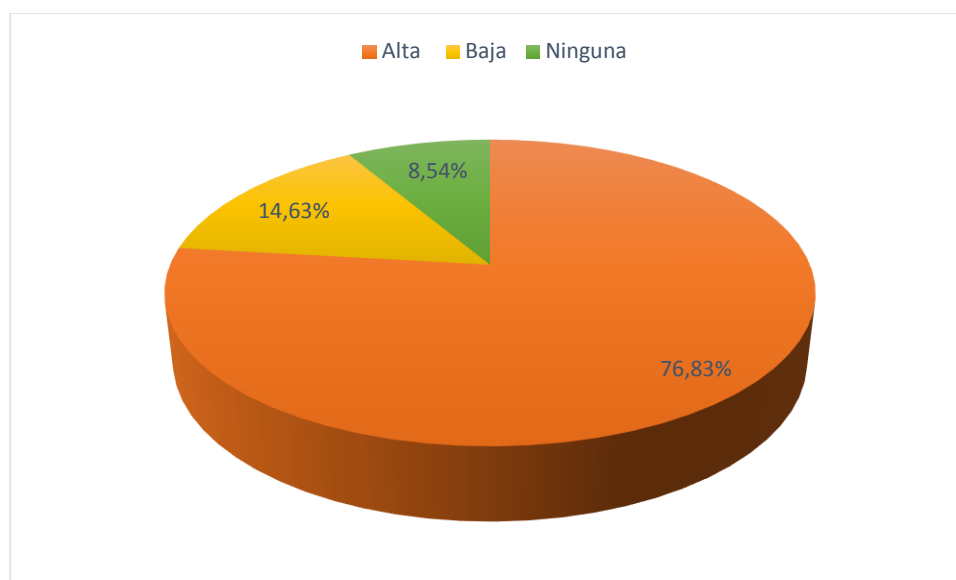
Tabla 11

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
<i>Alta</i>	63	76.83	76.83
<i>Baja</i>	12	14.63	91.46
<i>Ninguna</i>	7	8.54	100.00
Total	82	100%	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable rendimiento laboral

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 11



Análisis:

Según los datos obtenidos de un total de 82 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observaron los siguientes datos:

- La productividad tiene relación con el rendimiento laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que el 76.83% de los encuestados respondieron que es “alta”.
- La productividad tiene relación con el rendimiento laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que el 14.63% de los encuestados respondieron que es “baja”.
- La productividad tiene relación con el rendimiento laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que el 8.54% de los encuestados respondieron “ninguna”.

4.12. Indicador: Productividad y Rendimiento

La Dirección Regional de Salud de Ucayali no tiene una adecuada productividad como consecuencia del bajo rendimiento laboral.

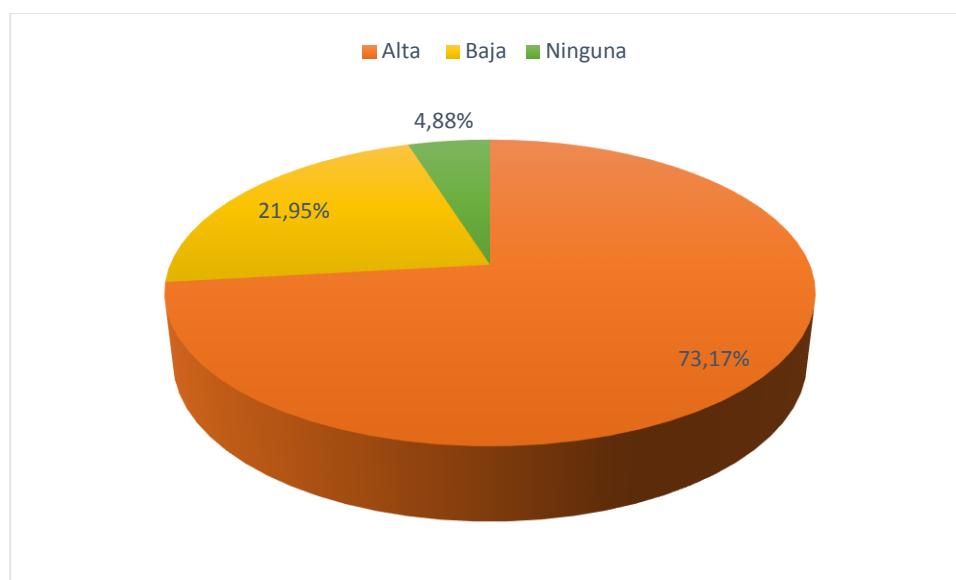
Tabla 12

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
<i>Alta</i>	60	73.17	73.17
<i>Baja</i>	18	21.95	95.12
<i>Ninguna</i>	4	4.88	100.00
Total	82	100%	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable rendimiento laboral

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 12



Análisis:

Según los datos obtenidos de un total de 82 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observaron los siguientes datos:

- La productividad tiene relación con el rendimiento laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que el 73.17% de los encuestados respondieron que es “alta”.
- La productividad tiene relación con el rendimiento laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que el 21.95% de los encuestados respondieron que es “baja”.
- La productividad tiene relación con el rendimiento laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que el 4.88% de los encuestados respondieron “ninguna”.

CAPÍTULO V

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO CON LOS REFERENTES BIBLIOGRAFICOS DE LAS BASES TEORICAS

Culminado la investigación y en base a los resultados obtenidos se concluye que existe grado de relación del nivel de estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, tal como se puede observar en las tablas 1,4,7.

(Gabini, 2018) sostiene que:

El rendimiento laboral (RL) es uno de los constructos más explorados en la literatura de la psicología organizacional. Sin embargo, la historia de la disciplina hasta finales de la década del 80 se encuentra plagada de estudios destinados a evaluar de forma indiferenciada el RL, la productividad y la eficacia de los trabajadores. (p.27).

En ese sentido confirmamos que existe grado de relación entre un ambiente laboral inadecuado y la falta de participación proactiva de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Ucayali.

(Guillen Gestoso & et al., 2000), afirma:

Las emociones y las conductas de los trabajadores influyen en su bienestar personal y en el desarrollo de su trabajo. El estrés laboral, según definición de Karasek (1981), es: «una variable dependiente del efecto conjunto de las emanadas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de

libertad de decisión del trabajador». El interés sobre temas como el rendimiento, la satisfacción y el estrés laboral es cada vez mayor.

De ahí que en base a los resultados se demuestra que existe grado de relación entre la carga excesiva de trabajo y la falta de oportunidad para el crecimiento personal y la falta de cultura organizacional con la productividad y rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Ucayali.

5.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL EN BASE A LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

De acuerdo con la contratación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis, se comprueba que existe grado de relación del nivel de estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali.

Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna al existir grado de relación significativa entre ambas variables de estudio.

CONCLUSIONES

De la investigación llevada a cabo sobre el nivel de estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se concluye que:

- Existe grado de relación entre un ambiente laboral inadecuado y la falta de participación proactiva de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Ucayali.
- Existe grado de relación entre la carga excesiva de trabajo y la falta de oportunidad para el crecimiento personal en la Dirección Regional de Salud de Ucayali.
- Existe grado de relación entre la falta de cultura organizacional con la productividad y rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Ucayali.

SUGERENCIAS

De las conclusiones realizadas sobre el nivel de estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se sugiere que:

- Que los directivos deben tener en cuenta que un ambiente laboral inadecuado conlleva a la falta de participación proactiva de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Ucayali.
- Que los directivos deben tener en cuenta que la carga excesiva de trabajo y la falta de oportunidad para el crecimiento personal afectan de manera significativa en la productividad en la Dirección Regional de Salud de Ucayali.
- Que los funcionarios deben tener en cuenta que la falta de cultura organizacional sin la productividad conlleva a un bajo rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Ucayali.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Almeyda Ávalos, C. A. (2018). *El trabajo decente: descanso y sobre carga laboral*. Ica, Perú: Universidad Autónoma de Ica.
- Astudillo Arellano de Manrique, R. (2019). *El reglamento ambiental minero en la continuidad laboral en la Oroya*. Perú: Universidad Autónoma del Perú.
- Blanes Prieto, J. (1991). *Diccionario de Términos Contables*. México: Editorial Continental.
- Calderon, G., & et al. (2007). *La gestión Humana en Colombia*. Bogota: Estudios Gerenciales.
- Cano Morales, B. M. (2016). *Factores estrés laboral en profesionales enfermería del hospital nacional de Huehuetenango Jorge Vides Molina*. Facultad de Humanidades. Huehuetenango: Universidad Rafael Landívar.
- Chavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. México: Editorial MacGraw Hill.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. Buenos Aires: Mc GrawHill.
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Buenos Aires: UAI Editorial.
- García Alvear, J. L. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca, Cuenca 2015*. Facultad de Ciencias Químicas. Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Granda Carazas, S. E. (2006). *La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador*. Perú: Revista UNMSM.

- Guillen Gestoso, C., & et al. (2000). *Psicología del Trabajo para relaciones laborales*. España: McGraw-Hill.
- Huansi Tejada, A. W. (2018). *Administración de los recursos humanos*. Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Iturralde Torres, J. G. (2016). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito OSCUS LTDA de la ciudad de Ambato en el año 2016*. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Mamani Avendaño, Y. M. (2019). *Desempeño Laboral: Una revisión teórica*. Perú: Universidad Peruana Unión.
- McLean. (1995). *Administración*. Angeles: MI Books.
- Muguruza Vicente, J. Y. (2018). *El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional del empresa inversiones civiles Santa Rosa SAC-MALLAY 2017*. Facultad de Ciencias Empresariales. Huacho, Perú: Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión.
- Muntané Relat. (2010). *Introducción a la investigación básica*. Córdoba: Rapd Online.
- Murphy, K. R. (1990). *Job performance and productivity*. Hillsadle.
- Ortiz Nolasco, G. M. (2019). *El estrés laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores administrativos en el área de gestión administrativo de la UGEL-N°16 Barranca, durante el año 2018*. Facultad de ciencias empresariales. Huacho, Perú: Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión.
- Ospima Stepanian, A. (2016). *Síntomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de*

educación superior militar: análisis comparativo. Bogotá, Colombia: Universidad Católica de Colombia.

Perdomo, V. (2002). *Monografía*. Lima.

Pérez Tapia, R. A. (2014). *Motivación y compromiso organizacional en personal administrativo de universidades limeñas*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Pozo Goicochea, C. (2008). *Administración Pública y derechos fundamentales: ¿pueden los organismos de la administración pública ser titulares de derechos fundamentales?* Perú: Revista PUCP - Veritas.

Praxis Consultores Ltda. (2008).

Quispe Gamio, S. K. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*. Facultad de Humanidades. Lima, Perú: Universidad Autónoma del Perú.

Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la Lengua Española*. España: Escalpe Editorial.

Ricaldi Victorio, I. E. (2017). *La influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la sede central de la Universidad Nacional del Centro del Perú*. Facultad de Ciencias de la Administración. Huancayo-Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.

Rupay Huarcaya, S. E. (2018). *Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú*. Facultad de Psicología. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.

Sánchez Solis, Y. (2013). *Gobierno electrónico en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Huancavelica*. Huancavelica, Perú: Universidad Nacional de Huancavelica.

Seminario Dapello, A. (2018). *Estado homogéneos y estados diversos: el caso peruano*. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.

Silverio Salvador, G. T. (2018). *Estrés Laboral*. Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

Vidal Lacosta, V. (2018). *Estudio del estrés laboral en las Pymes en la provincia de Zaragoza*. Facultad de Ciencias de la Salud. España: Universidad de Zaragoza.

Zea Valenzuela, F. A. (2003). *Herramientas para gestionar el talento humano*. Perú: Universidad Nacional de Ingeniería.

ANEXOS

Título: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD- UCAYALI

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTO	INVESTIGACIÓN
¿Cómo el nivel de estrés laboral tiene relación con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali?	Determinar el nivel de estrés laboral tiene relación con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali	Existe grado de relación entre el nivel de estrés laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali	<p align="center"><u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u></p> <p align="center">Nivel de estrés laboral</p>	Ambiente laboral	Cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Población (N): 160 ▪ Muestra (n): 82 ▪ Tipo de Investigación Descriptivo correlacional ▪ Diseño de Investigación: Correlación ▪ Técnicas Para Acopio de datos: Fichas ▪ Instrumentos de Recolecta de datos: Pruebas campo ▪ Técnicas el Para Análisis e Interpretación de Datos: Estadística descriptiva e inferencial para cada variable ▪ Para el Informe Final: Reglamento general de Grados y Títulos de la FCEAyC de la UNU.
ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	ESPECIFICAS		Carga Excesiva de trabajo		
<p>a) ¿Cómo un ambiente laboral inadecuado tiene relación con la falta de participación proactiva de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Ucayali?</p> <p>b) ¿Cómo la carga excesiva de trabajo tiene relación con la falta de oportunidad para el crecimiento personal en la Dirección Regional de Salud de Ucayali?</p> <p>c) ¿Cómo la falta de cultura organizacional tiene relación con la productividad y rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Ucayali?</p>	<p>a) Establecer en qué medida un ambiente laboral inadecuado tiene relación con la falta de participación proactiva de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Ucayali.</p> <p>b) Determinar en qué medida la carga excesiva de trabajo tiene relación con la falta de oportunidad para el crecimiento personal en la Dirección Regional de Salud de Ucayali.</p> <p>c) Determinar en qué medida la falta de cultura organizacional tiene relación con la productividad y rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Ucayali</p>	<p>a) Existe grado de relación entre un ambiente laboral inadecuado y la falta de participación proactiva de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Ucayali.</p> <p>b) Existe grado de relación entre la carga excesiva de trabajo y la falta de oportunidad para el crecimiento personal en la Dirección Regional de Salud de Ucayali.</p> <p>c) Existe grado de relación entre la falta de cultura organizacional con la productividad y rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Ucayali</p>	<p align="center"><u>VARIABLE DEPENDIENTE</u></p> <p align="center">Rendimiento Laboral</p>	<p>Participación proactiva</p> <p>Crecimiento laboral</p> <p>Productividad y rendimiento</p>	Fichas de resumen	



ANEXO N° 2
INSTRUMENTO N° 01
UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA
ENCUESTA



**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO LABORAL
 EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE
 SALUD- UCAYALI**

ITEMS	Alta	Baja	Ninguna
	1	2	3

ITEMS	1	2	3
AMBIENTE LABORAL			
1. Cree usted que un adecuado ambiente laboral propiciado por la alta dirección tiene relación para un bajo nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ucayali			
2. El estrés laboral está asociada a un ambiente laboral inadecuado que genera un ambiente negativo para los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali.			
CARGA EXCESIVA DE TRABAJO			
3. La carga excesiva de trabajo asignado a los trabajadores administrativos es uno de los factores que genera estrés laboral en la Dirección Regional de Salud de Ucayali.			
4. La dirección de gestión humana de la Dirección Regional de Salud de Ucayali debe asignar los			

trabajos de manera secuencial a fin de no generar carga laboral excesiva que conduce al estrés laboral.			
CULTURA ORGANIZACIONAL			
5. La falta de cultura organizacional en la Dirección Regional de Salud de Ucayali es uno de los factores que se relacionan con el estrés laboral de los trabajadores administrativos.			
6. El estrés laboral tiene relación en las instituciones en el que se carece de cultura organizacional que afecta a los trabajadores administrativos.			
PARTICIPACIÓN PROACTIVA			
7. La participación proactiva de los trabajadores es uno de los factores fundamentales que está asociada al rendimiento laboral en la Dirección Regional de Salud de Ucayali.			
8. La Dirección Regional de Salud de Ucayali no tiene la capacidad de generar una participación proactiva con sus trabajadores a fin de generar rendimiento laboral.			
CRECIMIENTO LABORAL			
9. El crecimiento laboral de los trabajadores esta asociada al rendimiento laboral en la Dirección Regional de Salud de Ucayali.			
10. La Dirección Regional de Salud de Ucayali debe propiciar oportunidad en el crecimiento laboral de los trabajadores administrativos.			
PRODUCTIVIDAD Y RENDIMIENTO			

11. La productividad tiene relación con el rendimiento laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ucayali.			
12. La Dirección Regional de Salud de Ucayali no tiene una adecuada productividad como consecuencia del bajo rendimiento laboral.			