

“ESTRÉS LABORAL Y RENDIMIENTO LABORAL  
EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA  
EMPRESA TERCERIZADORA DE UNA  
INSTITUCIÓN DE SALUD, LIMA 2021”

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciado en Psicología**

**Autores:**

Jhajaira Elva Capcha Albitres  
Cristian Joel Desposorio Menacho

**Asesor:**

Mg. Johnny Erick Enciso Rios  
<https://orcid.org/0000-0002-4881-106X>  
Lima - Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>NANCY ALFONSINA NEGREIROS MORA</b>	<b>18136825</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

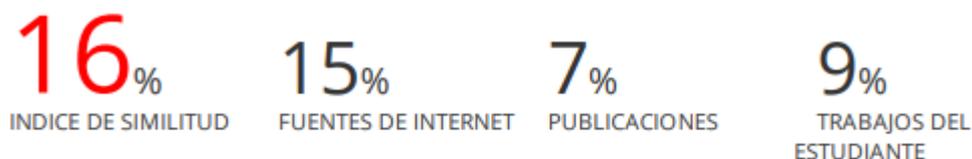
Jurado 2	<b>ROSA DIANA PEDROZA SAN MIGUEL</b>	<b>45807238</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>WILLIAM MOISES CRUZADO PEREZ</b>	<b>40221700</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## INFORME DE SIMILITUD

### Tesis Capcha & Desposorio

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repisalud.isciii.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.ipe.org.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.cientifica.edu.pe:8080</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>tesis.usat.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>recursosbiblio.url.edu.gt</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.uta.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

## **DEDICATORIA**

A Dios, especialmente a mis padres y hermanos que fueron mi motivación de mi camino profesional, sentó en mí el principio de responsabilidad y los deseos de superación.

Gracias a dios por tenerlos.

## **AGRADECIMIENTO**

A dios por la vida y salud que nos da para hacer posible este trabajo de investigación.

A nuestro asesor por brindar de sus conocimientos y el apoyo para desarrollar  
correctamente este trabajo de tesis.

## Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	21
CAPÍTULO III: RESULTADOS	26
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	32
REFERENCIAS	37
ANEXOS	43

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución y frecuencia de la variable Estrés Laboral .....	26
Tabla 2. Distribución y frecuencia de la variable Rendimiento Laboral.....	27
Tabla 3. Correlación entre estrés laboral y rendimiento laboral .....	28
Tabla 4. Correlación entre estrés laboral y desempeño de la tarea .....	29
Tabla 5. Correlación entre estrés laboral y desempeño en el contexto .....	30
Tabla 6. Correlación entre estrés laboral y comportamiento contraproducente.....	31

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de investigación .....	21
---	----

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre estrés laboral y rendimiento laboral en personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, mediante un diseño de investigación no experimental y alcance descriptivo correlacional, teniendo una muestra conformada por 105 trabajadores, que son mayores de edad, mujeres y hombres. Se emplearon como instrumentos para la recolección de información la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y la Escala de Rendimiento Laboral Individual de. Koopmans et al. (2013) adaptado por Bravo (2021). Llegando a la conclusión que existe relación significativa negativa baja entre estrés y rendimiento laboral ( $Rho = -.315$ ). Además, obteniendo como resultados que en la variable estrés predomina el nivel medio con 41%, mientras que en la variable rendimiento laboral predomina el nivel medio con 39%.

**PALABRAS CLAVES:** *Estrés laboral, rendimiento laboral, desempeño en la tarea, desempeño en el contexto, comportamientos contraproducentes, trabajadores administrativos.*

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) refiere que el estrés en el trabajo es un estado en el cual las presiones laborales sobrepasan las cualidades que cada persona posee. México; país con mayor incidencia de estrés relacionado con el trabajo, presentando 75,000 infartos registrados al año, el 25% son consecuencia del estrés laboral. Asimismo; La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020) refiere que ciertas reacciones como el miedo, la preocupación o el estrés son reacciones repentinas que se dan ante diferentes circunstancias de la vida las cuales se pueden deber a situaciones problemáticas y en diferentes contextos, tales como el actual por la COVID-19. Considerando que el estrés es un problema de salud mental que afecta al 50% de la población; está presente en todos los ámbitos incluido el laboral como un factor grave provocando diversas patologías (Ventura, 2019). En este sentido, el estrés laboral es producto de la presión del ambiente y se produce por la falta de capacidad del colaborador para responder a las exigencias del trabajo. Los principales síntomas que se manifiestan son: agotamiento físico y mental, irritabilidad, depresión, entre otros. El estrés tiene la capacidad de afectar el desempeño laboral teniendo consecuencia en el rendimiento y facultad para el desempeño de tareas y funciones definidas, provocando errores procedimentales y falta de eficiencia; afectando al resto de su equipo de trabajo (Velázquez, 2020).

De esta manera, un ámbito donde se genera una gran carga de estrés es el laboral, ya que en cierta medida está relacionado al manejo de situaciones problemáticas en el día a día (Gordillo, 2019). Por otro lado, según los registros de la OMS, el 75% de colaboradores mexicanos sufren de este mal, consecutivo de China con 73% y Estados Unidos con 59%. En

Perú según el Ministerio de Salud (Minsa, 2018) un 60% de peruanos padece de estrés mientras que el 70% sufre de estrés laboral; lamentablemente esta problemática va en incremento.

En este sentido, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2019), refiere que se deben prevenir ciertas dificultades en la salud de los trabajadores las cuales pueden ser psicosociales como el estrés laboral. Asimismo, Flores (2018) explica que el estrés laboral es un estado perturbador que afecta directamente a los trabajadores no solo en el mundo empresarial sino también se circunscribe al ámbito clínico, ya que ello tiene múltiples afecciones colaterales, lo cual guarda una estrecha relación con el rendimiento laboral y la productividad de todo trabajador. Otra variable importante para tomar en cuenta en toda organización es el rendimiento laboral ya que es un comportamiento visible en los empleados de la organización y que está relacionado con las capacidades individuales, la experiencia laboral y personalidad (Velázquez 2020). Además, es una variable la cual se relaciona con la productividad del trabajador lo cual a su vez influye en el logro de los objetivos organizacionales (Gabini, 2018).

Instituto Peruano de Economía (IPE, 2022) refiere el 86% de empresas peruanas terceriza servicios, por lo cual ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), mediante el DS N° 001-2022-TR, restringe la tercerización laboral en el caso de labores que pertenecen al núcleo de la empresa. La tercerización laboral es contratar una empresa para que realice labores específicas, obras o algún otro servicio en las locaciones de una empresa usuaria; El uso indiscriminado de esta herramienta estaría afectando los derechos de los trabajadores en el país, por lo que se hizo necesario restringir su aplicación. Sin embargo, la medida no atiende el problema principal: el abuso de la normativa vigente por parte de algunas empresas y la incapacidad del Estado para identificarlas y sancionarla; Los principales motivos para tercerizar es para optimizar su productividad y reducir los costos en procesos de

digitalización siendo el sector minero con un 50%, 30% el Retail, construcción, farmacia, bancos, hospitales, entre otros 20%; Lamentablemente las empresas tercerizadoras muchas veces vulneran los derechos de los trabajadores e incumplen las normas afectando a los colaboradores disminuyendo su rendimiento laboral por diferentes factores por ejemplo ambientes inadecuados o presión constante para cumplir indicadores generando estrés que posteriormente puede afectar al colaborador no solo en el ámbito laboral.

Respecto a ello, el rendimiento laboral de los trabajadores puede ser adecuado o inadecuado, considerando que cada cual tiene sus propias capacidades o recursos pudiendo aparecer cierto cansancio el cual generaría errores o incluso accidentes durante las labores en la organización (Morales, 2019). De esta manera, es importante identificar ciertos elementos psicoemocionales los cuales pueden afectar de manera positiva o negativa el rendimiento de los trabajadores (Kochan, Osterman & Finegold, 2020). Asimismo, el rendimiento laboral del trabajador es aquel que da la garantía y el éxito a la organización, por lo cual es importante realizar un seguimiento a las capacidades y recursos que posee la persona (Bardales, 2018).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2019) el mercado laboral cuenta con una alta incidencia de empleos informales que representa el 72.5%. y se encuentra mayormente concentrada en empresas de 1 a 10 trabajadores (88.6%), en jóvenes (86.5%) y trabajadores independientes (83.8%); En consecuencia, según informes publicados por la SUNAFIL en el 2019, a través de sus intendencias regionales lograron incorporar a planilla a 165226 trabajadores. En este sentido las empresas buscan más efectividad y a la vez reducir costos decidiendo tercerizar diferentes servicios; Los trabajadores de empresas tercerizadoras están sujetos a mayor estrés laboral ya que se miden constantemente su productividad de acuerdo con ello se renueva su contrato en algunos casos mensualmente los beneficios son menos favorables para el colaborador.

Por lo cual, el presente estudio se justifica: A nivel teórico aporta al incremento de conocimiento científico de las variables estrés laboral y rendimiento laboral, además de concientizar a organizaciones sobre la relación entre estrés laboral y rendimiento laboral. Asimismo, a nivel práctico contribuye a futuros estudios que puedan partir de los resultados que se obtengan en el análisis de correlación de las variables estrés laboral y rendimiento laboral proponer estrategias que prevengan el estrés laboral, así como desarrollen leyes y políticas organizacionales que estimulen el rendimiento laboral. A nivel metodológico los resultados brindan una data estadística mediante la aplicación de los instrumentos que miden ambas variables obteniendo criterios de validez y confiabilidad. Además, aporta evidencia científica a la comunidad de profesionales de psicología, primordialmente a psicólogos del área organizacional.

Finalmente, a nivel social promueve una mayor conciencia de la importancia del capital humano como uno de los ejes centrales de la sociedad, de manera particular desenvolviéndose en el ámbito laboral.

A continuación, se presenta antecedentes de investigaciones internacionales y nacionales relacionados con el tema de investigación y de las variables: Con respecto a nivel Internacional se encontró el trabajo de: Chailan et al. (2021) en Concepción Chile, objetivo de establecer los estresores laborales que generan riesgos en la salud del equipo de enfermería de las Unidades de Cuidados Intensivos. Se trabajó con una muestra correspondiente a 37 enfermeras. El tipo de metodología utilizado fue descriptivo transversal, los instrumentos utilizados fueron cuestionario sociodemográfico de tipo Likert, confeccionado por las investigadoras y la Escala de Estresores en Enfermería (Nursing Stress Scale, NSS). Los resultados establecen que el 48.6% de los estresores están relacionados con carga laboral, dado por la realización de tareas que no corresponden a enfermería y la falta de tiempo para dar

apoyo emocional a los pacientes, asimismo el 70.2% del factor estresor es la ausencia del profesional médico cuando el paciente está muriendo. Este estudio demuestra que el estrés no solo afecta el rendimiento laboral si no también la salud física.

Córdova y Torres (2021) en Ambato Ecuador realizó una investigación sobre el estrés laboral y su relación en el desempeño de los trabajadores de una institución pública relacionada a la estadística. El objetivo es exponer el grado de relación entre las dos variables. La metodología es enfoque cuantitativo, de diseño no experimental. El instrumento fue el test de F- PSICO 31 y la Evaluación 360°. La muestra está integrada por 75 participantes. Asimismo, se encontró que el desempeño laboral se ve perjudicado por la deficiente capacitación de parte de la empresa hacia sus colaboradores. Finalmente, un ambiente de trabajo inadecuado ocasiona estrés laboral en el personal. Resultados inferenciales: ( $r = -0.950$ ) y un  $p - \text{valor} = 0.000 < 0.05$ , Se concluye que existe una relación negativa muy significativa entre las variables; demostrando que, a mayor nivel de estrés, reducirá el desempeño laboral.

Onofre (2019) en Ecuador realizó un estudio sobre la relación del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019. Como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral, y el Desempeño laboral. Metodología no experimental, de corte transversal y correlacional enfoque cuantitativo se aplicó el “Cuestionario de Estrés laboral” desarrollado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud y “Instrumento de Evaluación del Desempeño del Sector Público”, aplicada en el mes de enero del 2019. De forma complementaria al enfoque cuantitativo, se realizaron entrevistas en profundidad, dirigidas al personal del nivel jerárquico superior de la Dirección de Talento Humano. Los resultados indicaron que el coeficiente de correlación  $r$  entre ambas variables

fue de  $-0.112$  una correlación negativa e inversa entre ambas variables.

Arango (2018) en la ciudad de México realizó un estudio donde busca establecer el nivel de estrés y el rendimiento laboral de las madres trabajadoras de la Fábrica Cantel, en el municipio de Cantel, Quetzaltenango. Como herramientas de recolección de datos se ha utilizado prueba de apreciación del Estrés (E. A. E.) y Encuesta de Rendimiento laboral elaborado por el autor. Los resultados obtenidos mediante aplicación estadística entre las variables indicaron una asociación lineal estadísticamente negativa moderada  $r = -0.58$ , entre el estrés y el rendimiento laboral de las madres colaboradoras de la fábrica Cantel.

A nivel nacional se tomó en cuenta estudios en base a esta problemática como el realizado por Delgado (2019), en la ciudad de Trujillo Perú, cuyo objetivo de estudio fue determinar si hay relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud. Con una muestra de 98 colaboradores. La metodología empleada es de diseño no experimental de corte transversal y correlacional. Para la investigación, se empleó los instrumentos: Cuestionario para medir el estrés laboral adaptado por la autora y la matriz para medir el desempeño laboral. Para determinar la relación entre las variables se usó un programa estadístico, encontrándose que entre el estrés y desempeño laboral existe una relación inversa con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de  $-0.688$ .

Correa y Marroquin (2020) en la ciudad de Chepen, realizaron una investigación para determinar la relación entre estrés y el desempeño laboral en personal administrativo de la red de salud de Chepén. El tipo de estudio es de diseño no experimental de corte transversal descriptivo y correlacional. Para medir las variables se aplicaron encuestas que fueron validadas por juicio de expertos. Los resultados de esta investigación demostraron que el estrés tiene relación inversa con el desempeño laboral según resultados de la prueba de Pearson ( $r = -0.939$ ) avalando una correlación muy alta entre las variables con una significancia de ( $p=000$ )

concluyendo que existe relación negativa alta entre estrés y desempeño laboral en el personal administrativo de la red de salud.

Vera y Chapañan (2019), en Lima Perú, realizó su trabajo de investigación donde busco la relación entre estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Villa el Salvador. La muestra está compuesta por 24 personas. El método de investigación, descriptivo y de corte transversal. Para la recolección de datos se usó el cuestionario JCQ versión 1.5 Karasek, Pieper y Schwartz y el cuestionario de Liz Núñez ambos cuestionarios adaptados por los autores. Los resultados obtenidos mediante Rho de Spearman = -0.607 y un p- valor de  $0.002 < 0.05$ , lo cual da a entender que el desempeño laboral se relaciona de manera inversa con el estrés.

Huamancayo (2020), Realizó una investigación en Luyango Perú, para determinar si el estrés laboral está relacionado con el desempeño de los trabajadores administrativos de la municipalidad de Luyando-Naranjillo. La muestra está compuesta por 47 trabajadores, siendo el método de investigación tipo deductivo, de diseño no experimental de corte transversal y descriptivo correlacional. Para la recolección de datos se utilizó el Cuestionario de encuesta del estrés laboral relacionado al desempeño de los trabajadores administrativos. Los resultados obtuvieron un coeficiente de rho = -0.306; p-valor =  $0.036 < 0.05$ , concluyendo que la correlación es inversa significativa con un grado de relación baja entre el estrés laboral y el desempeño los trabajadores administrativos.

Ortiz y Palomino (2021), realizó una investigación en Lima, con el objetivo de exponer el nivel de relación que existe entre las variables estrés laboral y desempeño, entre los empleados que se desempeñan de asesores telefónicos en una empresa call center. La metodología usada fue cuantitativa de diseño no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo integrada por 130 trabajadores. Para esta investigación, se utilizó dos instrumentos: la

escala de estrés laboral de la OIT - OMS y para evaluar el desempeño laboral, se aplicó el formato convencional de apreciación por Dolan. Los resultados demostraron nivel de significancia  $p < .05$ ; concluyendo, que existe relación inversa significativa entre las variables estrés y desempeño laborales ( $r = - 0.183$ ).

A nivel de bases teóricas, en cuanto a la variable estrés laboral, se describe como una condición en la cual se experimenta un estado de tensión a partir del cual se produce una respuesta física, psicológica y conductual ante situaciones agobiantes o problemáticas desde el ámbito médico (Pérez, 2019).

Por otra parte, (Félix, García, y Mercado, 2018) Define estrés laboral como demandas de tareas exigentes que sobrepasan sus obligaciones causando estímulos negativos en el colaborador como malestar físico y bajo rendimiento laboral.

Existen siete dimensiones que caracterizan el estrés laboral, las cuales son:

Territorio organizacional, es la capacidad de espacio y flexibilidad para movilizarse dentro de las instalaciones de la organización.

Tecnología, se refiere a los diferentes instrumentos o elementos tecnológicos que forman parte de la organización.

Influencia del líder, es el grado de intervención que desarrolla el líder sobre los colaboradores.

Falta de cohesión, se refiere a la carencia de capacidad de integración entre los miembros de una organización.

Respaldo del grupo, es la condición en la cual los integrantes de la organización se permiten generar un respaldo el uno al otro.

Estructura organizacional, se refiere al estado en el cual se genera una integración en la organización permitiendo la coordinación, asunción de roles y jerarquías.

Clima organizacional, se refiere a las condiciones las cuales estimulan un grato ambiente de trabajo.

En cuanto a la variable rendimiento laboral, es un constructo importante dentro del ámbito organizacional, ya que interviene directamente en la productividad de las organizaciones (Gabini, 2018); Además se relaciona con la capacidad productiva que tiene una organización, una persona o un proceso el cual está dirigido a la consecución de objetivos laborales.

De esta manera, se ha concebido que el rendimiento laboral presenta 3 dimensiones:

*Desempeño en la tarea*, la cual se relaciona con los comportamientos que son necesarios a fin de llegar a generar la producción de un bien o servicio.

*Desempeño en el contexto*, se relaciona a aquellos comportamientos los cuales posibilitan estados de cooperación o integración dentro de la organización.

*Comportamientos contraproducentes*, son aquellos comportamientos los cuales generan un estado negativo dentro de la organización, ya que llegan a repercutir en el rompimiento de las normas y cultura organizacional.

De acuerdo con lo mencionado en el presente estudio, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y rendimiento laboral en personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021? Como preguntas específicas: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021?, ¿Cuál es el nivel de rendimiento laboral del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021?, ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la dimensión

desempeño en la tarea del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021?, ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la dimensión desempeño en el contexto del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021?, ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la dimensión comportamientos contraproducentes del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021?.

Por ello, objetivo principal: Determinar la relación entre estrés laboral y rendimiento laboral del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021. Como Objetivos específicos: Determinar el nivel de estrés laboral del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021; Determinar el nivel de rendimiento laboral del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021; determinar la relación entre estrés laboral y la dimensión desempeño en la tarea del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021; determinar la relación entre estrés laboral y la dimensión desempeño en el contexto del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021; y por último determinar la relación entre estrés laboral y la dimensión comportamientos contraproducentes del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021.

Para el presente estudio se planteó las siguientes hipótesis: Existe relación entre estrés laboral y rendimiento laboral del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021. Como hipótesis específicas: Existe relación entre estrés laboral y la dimensión desempeño en la tarea del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021. Existe relación entre estrés laboral y la dimensión desempeño en el contexto del personal administrativo de una empresa tercerizadora

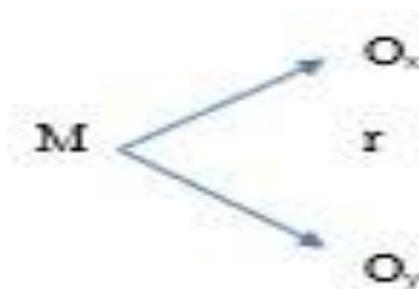
“Estrés laboral y rendimiento laboral en personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021”  
de una institución de salud, Lima 2021. Existe relación entre estrés laboral y la dimensión comportamientos contraproducentes del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

La presente investigación emplea una metodología de enfoque cuantitativo, debido que se pretende recolectar y analizar datos numéricos medibles. Así mismo, la población evaluada han sido empleados administrativos, donde se ha usado programas estadísticos para lograr expresar los resultados obtenidos. El diseño es no experimental puesto que la observación y evaluación de las variables se realiza sin alterar o manipular las mismas y el nivel de investigación es descriptivo correlacional, por ello, se plantea conocer o evaluar el grado de relación entre las variables de estudio. (Hernández & Mendoza, 2018). Este estudio fue de corte transversal, que es un diseño de investigación observacional en el que se recopila información sobre una población en un momento específico en el tiempo (Szklo & Nieto, 2019). El alcance de investigación aplicado en este trabajo fue correlacional, puesto que se tiene información sobre la problemática, además se busca explicar la correlación entre las variables que serán evaluadas, con este fin se estaría agregando nuevos conocimientos a la comunidad científico.

Figura 1

*Diseño de investigación*



Fuente: Creación Propia

Dónde:

M : Muestra

$r$  : coeficiente de correlación entre variables

$O_x$  : Observación del estrés laboral

$O_y$  : Observación del rendimiento laboral

La población, son aquellos elementos que conforman el conjunto de participantes mediante los cuales se puede realizar un análisis de la variable en estudio. (Sucasaire, 2022). La población está conformada por 105 trabajadores varones y mujeres que trabajan en una empresa tercerizadora.

Cabe mencionar que debido a que la cantidad de población es un número relativamente pequeño, en la presente investigación se opta por considerar una muestra censal no probabilístico, es decir, corresponde a la totalidad de la población ya que es una cantidad relativamente accesible para fines de la investigación (Hernández & Mendoza, 2018).

*Criterio de inclusión:* Para los criterios se tomó en cuenta a aquellos colaboradores que se encuentran actualmente trabajando en la empresa tercerizadora, de edad de 18 años en adelante, con una antigüedad laboral mínima de 4 meses, que residan en Lima, y que además confirmaron su intención voluntaria de participar mediante un consentimiento informado virtual.

*Criterio de exclusión:* No pertenecen a la planilla de la empresa tercerizadora, no residen en Lima, con una antigüedad laboral de menos de cuatro meses y que no estén de acuerdo con participar del estudio.

La técnica utilizada en el presente estudio es la encuesta, la cual consiste en un conjunto de procedimientos estandarizados enfocados a recopilar información sobre un tema de estudio (Sánchez & Reyes, 2015).

Como instrumento para medir el estrés laboral se utilizó de Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, creado por Ivancevich y Matteson (1989), el cual está adaptada el año 2021 para su aplicación en la población de Perú, la persona que realizó la adaptación es Robles y Saavedra. La escala de estrés laboral de la OIT - OMS explora las situaciones que potencialmente generan estrés. Con respecto a la escala de estrés laboral OIT-OMS se utiliza principalmente para identificar la causa principal del estrés en el lugar de trabajo y predecir los riesgos psicosociales que pueden afectar tanto al trabajador como a la organización en sí misma.

En cuanto a la validez, Robles y Saavedra (2021) en Perú, realizaron una validez de constructo, encontrando una correlación ítem-test donde las correlaciones oscilaban entre 0,87 y 0,88, obteniendo adecuada capacidad discriminativa. Para la presente investigación, se obtuvo evidencia de validez de constructo por medio del ítem-test identificando valores de cada dimensión. En cuanto a la confiabilidad, Robles y Saavedra (2021) calculó la confiabilidad mediante el método de consistencia interna obteniendo un alfa de Cronbach igual a 0.879 (Ver anexo 03).

Para medir el desempeño laboral se utilizó la Escala de desempeño laboral creada por Koopmans (2013), validado por Bravo (2021) en Perú, donde este instrumento mide el nivel de desempeño laboral en el ámbito de trabajo. La validez desarrollada por Bravo (2021) fue por medio de validez de contenido por medio de 3 jueces expertos quienes confirmaron

la idoneidad de los ítems. En cuanto a la confiabilidad, Bravo (2021) calculó la confiabilidad mediante el método de consistencia interna obteniendo  $\alpha = 0.84$  (Ver anexo 04).

En cuanto a los procedimientos para la obtención de los datos, inicialmente, se procedió a elegir el tema a investigar, se indagó artículos científicos, trabajos de investigaciones nacionales e internacional como antecedentes a las variables que se eligieron. Luego se detalló el marco teórico y se evaluaron los instrumentos que permitan medir las variables estudiadas teniendo en consideración que estos instrumentos deben estar adaptados o haber sido utilizados en la población Nacional hispanohablante. Como la investigación se realizó en años de pandemia se optó por realizar de forma virtual los instrumentos mediante los formularios Google. Para solicitar el permiso de aplicación de instrumentos en la empresa, se dialogó con el encargado los objetivos de la investigación a fin de poder realizar el estudio. Luego de obtener el permiso correspondiente, se procedió a contactar a los participantes del estudio y enviarles de manera virtual las encuestas por WhatsApp o correo electrónico. Cabe mencionar, que previamente se diseñó un documento virtual que contiene los instrumentos de evaluación, así como un consentimiento informado y una ficha socio demográfica.

Posteriormente, al ser respondidas las encuestas virtuales, se procedió a revisar y descargar los datos dentro del programa Excel para su posterior análisis de datos. El análisis de los datos se inició ordenando, clasificando y codificando las respuestas de los participantes a fin de realizar el análisis descriptivo e inferencial de los datos. En cuanto al análisis descriptivo, se desarrollaron tablas de distribución y frecuencias para cada una de las variables, así como de sus dimensiones.

En cuanto al análisis inferencial, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov (Ver anexo 05) a fin de identificar el tipo de distribución de los datos y con ello el estadístico de correlación a utilizar. En ese sentido, se identificó una distribución no normal, por lo cual se utilizó la prueba no paramétrica de Spearman a fin de realizar en análisis de correlación de las variables.

Por otra parte la elaboración de la investigación está regida y cumpliendo con las normas APA 7ma edición como el registro de los autores previos y las referencias adecuadamente citadas; seguidamente, en el presente estudio se consideraron los aspectos referidos en los artículos del 79 al 86 del código deontológico del Colegio de Psicólogos del Perú (CPP, 2018) donde se indica que se debe tomar en cuenta la no ocurrencia de plagio o similitud, así como hacer explícito un consentimiento informado a los participantes del estudio garantizando la confidencialidad y carácter voluntario del mismo. Además, se ha tenido en consideración el artículo N° 2 código de ética para la investigación científica UPN, el cual nos indica se debe respetar la autonomía y derecho de todas las personas, tampoco se debe tomar información de otros autores nacionales e internacionales sin citar la fuente.

## CAPÍTULO III: RESULTADOS

### Análisis descriptivo

**Objetivo específico:** Determinar el nivel de estrés laboral del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021.

Tabla 1

*Distribución y frecuencia de la variable Estrés Laboral*

Nivel	N	%
Alto	31	29.5
Medio	43	41
Bajo	31	29.5

*Nota:* N = 105; n = frecuencia, % = porcentaje.

En la tabla 1, se aprecia que el nivel estrés laboral que predomina en la muestra de estudio es el nivel medio con un 41%, seguido del nivel alto y bajo con 29,5% para ambos casos; por lo cual se puede indicar que el personal de administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud posee un nivel medio o moderado de estrés laboral.

## Descriptivos de la variable Rendimiento Laboral

**Objetivo específico:** Determinar el nivel de rendimiento laboral del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021.

Tabla 2

*Distribución y frecuencia de la variable Rendimiento Laboral*

Nivel	N	%
Alto	27	25.7
Medio	41	39
Bajo	37	35.2

*Nota:* N = 105, % = porcentaje

En la tabla 2, se aprecia que el nivel de rendimiento laboral que predomina en la muestra de estudio es el nivel medio con un 39%, seguido del nivel bajo con 35,2% y el nivel alto con 25,7%; por lo cual se puede indicar que el personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud posee un nivel medio o moderado de rendimiento laboral.

## Análisis inferencial

**Objetivo general:** ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y rendimiento laboral en personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021?

Tabla 3

*Correlación entre estrés laboral y rendimiento laboral*

Variables	Correlación	Estrés laboral
	Rho	-.315
Rendimiento laboral	Sig.	.010
	N	105

En la tabla 3, se observa que el valor encontrado de  $p = .010$  ( $p < 0,05$ ), por lo tanto, se acepta la hipótesis general de estudio, determinando que existe relación significativa entre el estrés laboral y el rendimiento laboral del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021. También, se observa el grado de correlación mediante un coeficiente de rho Spearman ( $\rho = -.315$ ), lo cual significa que existe una relación negativa, inversa con fuerza de correlación baja, esto quiere decir, a mayor presencia de estrés laboral será menor el rendimiento laboral.

**Objetivo específico:** ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la dimensión desempeño en la tarea del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021?

Tabla 4

*Correlación entre estrés laboral y desempeño de la tarea.*

Variables	Correlación	Estrés laboral
	Rho	-.311
Desempeño de la tarea	Sig.	.015
	N	105

En la tabla 4, se observa que el valor encontrado de  $p = .015$  ( $p < 0,05$ ), por lo tanto, se acepta la hipótesis general de estudio, determinando que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de la tarea del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021. También, se observa el grado de correlación mediante un coeficiente de rho Spearman ( $\rho = -.311$ ), lo cual significa que existe una relación negativa, inversa con fuerza de correlación baja, esto quiere decir, a mayor presencia de estrés laboral será menor el desempeño en la tarea.

**Objetivo específico:** ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la dimensión desempeño en el contexto del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021?

Tabla 5

*Correlación entre estrés laboral y desempeño en el contexto*

Variables	Correlación	Estrés laboral
	rho	-.218
Desempeño en el contexto	Sig.	.026
	N	105

En la tabla 5, se observa que el valor encontrado de  $p = .026$  ( $p < 0,05$ ), por lo tanto, se acepta la hipótesis general de estudio, determinando que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño en el contexto del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021. También, se observa el grado de correlación mediante un coeficiente de rho Spearman ( $\rho = -.218$ ), lo cual significa que existe una relación negativa, inversa con fuerza de correlación baja, esto quiere decir, a mayor presencia de estrés laboral será menor el desempeño en el contexto.

**Objetivo específico:** ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la dimensión comportamientos contraproducentes del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021?

*Tabla 6*

*Correlación entre estrés laboral y comportamientos contraproducentes*

Variables	Correlación	Estrés laboral
	Rho	.212
Comportamiento contraproducente	Sig.	.014
	N	105

En la Tabla 6, se aprecia la correlación entre la variable Estrés laboral con la dimensión comportamiento contraproducente, observándose que, en primer lugar, el valor de  $p < .05$  y con una fuerza de correlación positiva baja  $\rho = .212$ , por lo cual se acepta la hipótesis de investigación y se concluye que existe relación entre estrés laboral y comportamiento contraproducente del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021.

## **CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

Respecto a las limitaciones encontradas, una de ellas fue el poco tamaño de muestra, así como el uso de muestreo no probabilístico; por lo cual se sugiere que futuros estudios realicen la investigación en un mayor tamaño de muestra y mediante muestreo aleatorio para generalización de los resultados.

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar si existe relación entre estrés laboral y rendimiento laboral del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021. Los resultados sugieren que existe correlación significativa negativa baja entre estrés y rendimiento laboral del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021. Al respecto Onofre (2019) halló un resultado similar en su estudio identificando relación inversa significativa entre las variables. De esta manera, el resultado obtenido es sustentado por Correa y Marroquin (2020) quienes mencionan que, si bien el rendimiento laboral es importante para el éxito de toda organización, éste depende principalmente de las capacidades y recursos que tenga el trabajador para afrontarlo aún ante la presencia de estrés en el trabajo, por lo cual el estrés sería un elemento circunstancial que dependiendo del individuo podría ser determinante en el rendimiento laboral.

Asimismo, se planteó un primer objetivo específico identificar el nivel de estrés laboral en la muestra de estudio, identificando que predominó el nivel medio de estrés laboral. Este resultado es similar a lo reportado por Córdova y Torres (2021) quienes también identificaron predominancia de nivel medio de estrés laboral en su muestra de estudio, trabajadores de una institución pública relacionada a la estadística.

También, se planteó un segundo objetivo específico el cual identificar el nivel de rendimiento laboral en la muestra de estudio, identificando que predominó el nivel alto de estrés laboral, Este resultado es semejante a lo reportado por Ortiz y Palomino (2021), quienes también identificaron nivel alto de rendimiento laboral en su muestra de estudio, empleados que se desempeñan de asesores telefónicos en una empresa call center.

Además, se planteó como tercer objetivo específico determinar la relación entre estrés y la dimensión desempeño en la tarea del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021. Los resultados sugieren que existe correlación negativa baja entre estrés laboral y la dimensión desempeño de tarea del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021. Al respecto, los resultados son similares con lo encontrado por Arango (2018) quien identifico relación entre las variables. Este resultado toma como referencia lo planteado por Flores (2018) quienes mencionan que el trabajador tiene la función de producir, elaborar, acabar y generar trabajo con menor esfuerzo y mejor calidad evaluándose seguidamente su productividad, lo cual sería paralelo al estado psicosocial en particular.

También, se planteó como cuarto objetivo específico determinar la relación entre estrés laboral y la dimensión desempeño en el contexto del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021. Los resultados sugieren que existe correlación negativa baja entre estrés y la dimensión desempeño de contexto ( $r = -.218$ ) del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021. Al respecto Huamancayo (2020), reportó un resultado similar ya que se identificó que las habilidades de comunicación, así como la empatía y la energía-alegría se relacionan de forma inversa con el estrés laboral. Respecto a ello, Gabini (2018), refiere que

la comunicación y el buen desempeño con el entorno cumplen un rol importante en la salud mental de las personas previniendo de estados frustrantes o estresantes.

Finalmente, se planteó como quinto objetivo específico determinar la relación entre estrés laboral y la dimensión comportamientos contraproducentes del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021. Los resultados sugieren que existe correlación positiva baja entre estrés laboral y la dimensión comportamientos contraproducentes del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021 como se observa en la tabla 6. Al respecto los resultados son similares con lo encontrado por Vera y Chapoñan (2019), considerando una relación significativa entre el estrés laboral y factores individuales negativos dentro del trabajo. Este resultado tiene un sustento a partir de lo mencionado por Sánchez (2018) quien refiere que el estrés laboral es típico de las sociedades industriales en cualquier momento del día, lo cual sería paralelo a elementos contraproducentes que generan determinados trabajadores.

Por otra parte, respecto a las implicancias teóricas, prácticas y sociales de este trabajo, es importante contemplarlos como pilares que estén enfocados en contribuir con el avance y desarrollo de la investigación científica, a nivel teórico aporta ampliar el conocimiento científico de las variables estrés laboral y rendimiento laboral, a su vez, contribuyó al estado del arte de futuras investigaciones. Además, a nivel práctico, al haber determinado la existencia de la relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral, contribuye a que futuros estudios puedan partir de los resultados en el análisis de correlación, implementando estrategias que prevengan el estrés laboral, así como desarrollen políticas organizacionales que estimulen el rendimiento laboral. Finalmente, a nivel social promueve

una mayor conciencia de la importancia del capital humano como uno de los ejes centrales de la sociedad, de manera particular desenvolviéndose en el ámbito laboral.

## **Conclusiones**

Se concluye que existe relación significativa negativa baja entre estrés laboral y rendimiento laboral del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, por lo cual, mayores puntuaciones en la variable estrés laboral se relacionan a menores puntuaciones en el rendimiento laboral.

Respecto al primer objetivo específico, se concluye que predomina el nivel medio de estrés laboral en personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud de Lima.

Se concluye que predomina el nivel medio de rendimiento laboral en personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud de Lima.

Se concluye que existe relación significativa negativa baja entre estrés laboral y la dimensión desempeño de tarea del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, por lo cual, mayores puntuaciones en la variable estrés laboral se relacionan a menores puntuaciones en el desempeño de tarea.

Se concluye que existe relación significativa negativa baja entre estrés y la dimensión desempeño de contexto del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, por lo cual, mayores puntuaciones en la variable estrés

laboral se relacionan a menores puntuaciones en el desempeño de contexto.

Se concluye que existe relación significativa positiva baja entre estrés y la dimensión comportamientos contraproducentes del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, mayores puntuaciones en la variable estrés laboral se relacionan a mayores puntuaciones en comportamientos contraproducentes.

## Referencias

- Aguirre, M. et al. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 12(2), 239-248. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4595/459557507010/459557507010.pdf>
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., y Aquilar Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- García, M., y Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, Vol.1(19), pp.11-30. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>
- Cabay, K, Noroña, D, & Vega, V. (2022). Relationship between job stress and job satisfaction of the administrative staff of the General Hospital Riobamba. *Revista Médica Electrónica*, 44(1), 69-83. Epub 28 de febrero de 2022. Recuperado en 30 de abril de 2023, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242022000100069&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242022000100069&lng=es&tlng=en).
- Chiang, M, Riquelme, G, & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés

colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. *Revista de investigación y cultura*, 8 (1) 31-40. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7830714>

Córdova, V., & Torres, L. (2021). *El estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los servidores públicos del Instituto Nacional de Estadística y Censos de la Coordinación Zonal 3* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional.

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31976>

Correa, E., & Marroquin, M. (2020). *Estrés y Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020* [Tesis de licenciatura en administración, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. Link: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64780>

Coschiza, C. et al. (2016). Características Socioeconómicas y Rendimiento Académico. El Caso de una Universidad Argentina. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 14(3), 51-56. <https://www.redalyc.org/pdf/551/55146042003.pdf>.

Crespo, M. et al. (2017). Discapacidad laboral auto-percibida en trabajadores de un centro de educación especial. *Anales de psicología*, 20(4), 1-11. <https://scielo.isciii.es/pdf/apr/v20n4/1578-2549-apr-20-04-203.pdf>

Delgado, R. (2018). *Competencias gerenciales y desempeño laboral de trabajadores del centro de salud I-3 06 de octubre, Belén-2018* (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32847/delgado\\_nr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32847/delgado_nr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Delgado, S. et al. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Díaz, F., & Guevara, S., & Vidaurre, W (2019) Estrés laboral y clima organizacional en enfermeros de un hospital público peruano, *Vol. 2* Núm. 3 (2012): *Vol. 2*, Núm. 3 (2012) 91 - 94. <https://doi.org/10.35563/rmp.v2i3.139>
- Fernández, M., (2017). *Estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo* [Tesis pregrado en Psicología, Universidad César Vallejo, Lima Norte]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3246>
- Félix, R. García, C. & Mercado, S (2018). El estrés en el entorno laboral Revisión genérica desde la teoría, *Dialnet*, Vol. 15(64), 33-42. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7188504>
- Flores, D. y Granados, M. (2018). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farméutica, distrito de Trujillo en el año 2018* (Tesis de licenciatura, Universidad Particular Antonio Orrego). <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/4312>
- Franco, K. & González, D. (2019). El docente y sus niveles de estrés en el desempeño laboral en el cantón Milagro provincia del Guayas, [Tesis de Licenciatura en Psicología, Universidad estatal del Milagro, Ecuador]. Repositorio institucional. Link:

<http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/4891>

Fernández, P. (2010). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *Redalyc*, vol.13(25), pp.111-124. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87715116007>

Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1). <https://doi.org/10.35670/1667-4545.v16.n1.15714>

García, M., & Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, 1(19), 11-30.

<https://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>

Gordillo, M. (2019) *El estrés laboral en los trabajadores del área comercial de la positiva - Lima 2019* [Tesis de pregrado en Administración de Empresas, Universidad Esan].

[https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1507/2018\\_ADYD\\_E\\_18-2\\_16\\_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1507/2018_ADYD_E_18-2_16_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018.

Huamancayo, K. (2020). *Estrés laboral relacionado al desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando-Naranjillo* [Tesis de Titulación en Administración, Universidad Nacional Agraria].

<https://hdl.handle.net/20.500.14292/1841>

- Martínez, A., & Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista Redalyc*, 36(3), 181-190.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=61941556004>
- Ministerio de trabajo y promoción del Empleo. (2019, 15 de setiembre). Compensación por tiempos de servicios [Comunicado de prensa].  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/376384/articulo\\_principal SETIE MBRE.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/376384/articulo_principal_SETIE_MBRE.pdf)
- Onofre, P (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año, 2019* [Tesis Maestría, Universidad andina Simón Bolívar].  
Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>
- Organización internacional del trabajo. (2023, 11 de junio). Reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo [Comunicado de prensa].  
<https://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/111/lang--es/index.htm>
- Ortiz, A. & Palomino, N. (2021). *Estrés laboral y desempeño laboral en colaboradores de Call Center en Contexto de Pandemia, Lima – Perú* [Tesis de pregrado en Psicología, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62569?show=full>.

Rodríguez, G. y Relicario, M. (2020). *Estrés laboral y proceso administrativo en diga en la universidad nacional de ingeniería, Rímac, 2020* (tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo).

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54193/Rodriguez\\_SGB-Relicario\\_RMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54193/Rodriguez_SGB-Relicario_RMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Szklo, M., & Nieto, F. J. (2019). *Epidemiology: Beyond the basics*. Jones & Bartlett Learning.

Sauñe, W., & Bendezu, C, & Oscco, O, *Condiciones laborales y nivel de estrés en enfermeros de un hospital público peruano, Vol. 2 Núm. 3 (2012): Vol. 2, Núm. 3 (2012) 91 - 94.* <https://doi.org/10.35563/rmp.v2i3.139>

Ventura, A (2018). *Estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital del porvenir 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Disponible en: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11393/luanventura\\_alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11393/luanventura_alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vera, T., & Vasquez, S. (2019). *Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador* [Tesis de Titulación en Administración, Universidad Autónoma de Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1239>

**Anexos**

**N° 1: Matriz de consistencia**

<b>ANEXO N.º 1 .MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>		
<b>TÍTULO: “ESTRÉS LABORAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA TERCERIZADORA DE UNA INSTITUCIÓN DE SALUD, LIMA 2021”</b>		
<b>AUTOR: Cristian Joel Desposorio Menacho Jhajaira Elva Capcha Albitres</b>		
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo General:</b>	<b>Hipótesis General:</b>
¿Cuál es la relación entre estrés laboral y rendimiento laboral en personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021?	Determinar la relación entre estrés laboral y rendimiento laboral del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021.	Existe relación entre estrés laboral y rendimiento laboral del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021.
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos Específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>
¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la dimensión desempeño en la tarea del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021?	Determinar la relación entre estrés laboral y la dimensión desempeño en la tarea del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021	Existe relación entre estrés laboral y la dimensión desempeño en la tarea del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021.
¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la dimensión desempeño en el contexto del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021?	Determinar la relación entre estrés laboral y la dimensión desempeño en el contexto del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021.	Existe relación entre estrés laboral y la dimensión desempeño en el contexto del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021.

¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la dimensión comportamientos contraproducentes del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021?	Determinar relación entre estrés laboral y la dimensión comportamientos contraproducentes del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021.	Existe relación entre estrés laboral y la dimensión comportamientos contraproducentes del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021.
METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativa</p> <p><b>TIPO:</b> Básica</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental</p> <p><b>CORTE:</b> Descriptivo Transversal</p> <p><b>NIVEL</b> de alcance correlacional.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> Personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, lima 2021.</p> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b> No probabilística</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> 105 empleados</p>	<p><b>Variable 1:</b>  <b>Técnicas:</b> encuesta  <b>Instrumentos:</b> cuestionario de estrés laboral de la OIT- OMS  <b>Autor:</b> Ivancevich &amp; Matteson.  <b>Adaptado:</b> en Perú por Robles &amp; Saavedra en el 2021  Validez  Confiability: Alfa de Cronbach = 0.879  <b>Ámbito de Aplicación:</b> organizacional y empresarial  <b>Forma de Administración:</b> individual y grupal</p> <p><b>Variable 2:</b>  <b>Técnicas:</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario de desempeño laboral  <b>Autor:</b> Koopmans (2013)  <b>Adaptado:</b> en Perú por Bravo en el 2021  Validez  Confiability: Alfa de Cronbach 0,82  <b>Ámbito de Aplicación:</b> organizacional y laboral  <b>Forma de Administración:</b> individual y grupal</p>

**ESTADISTICA DESCRIPTIVA:**

- Tablas de frecuencia
  - Figuras estadísticas

**INFERENCIAL:**

**DE PRUEBA:**

- Normalidad
- Prueba de Correlación

**Anexo N°2: Matriz de operacionalización**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Estrés laboral	La OIT (1989) refiere que el estrés consiste en la interacción entre la persona, el grupo y la organización dentro del cual se generan respuestas de adaptación ante eventos estresantes.	Será medido mediante a través de 25 ítems que conforman 7 dimensiones	Clima organizacional	Misión de la organización, políticas gerenciales.	1, 10, 11, 20	1= Nunca 2= Raras veces 3= Ocasionalmente 4= algunas veces 5= frecuentemente 6= generalmente 7= siempre
			Estructura organizacional	Jerarquía organizacional. Respeto.	2, 12, 16, 24	
			Territorio organizacional	Privacidad. Control de actividades	3, 15, 22	
			Tecnología	Recursos. Conocimiento	4, 14, 25	
			Influencia del líder	Confianza. Liderazgo	5, 6, 13, 17	
			Falta de cohesión	Trabajo en equipo.	7, 9, 18, 21	

				Influencia del equipo		
			Respaldo del grupo	Protección por el equipo. colaboración del grupo de trabajo	8, 19, 23	
Rendimiento laboral	Gabini (2018) refiere que es un elemento importante dentro del ámbito organizacional, ya que interviene directamente en la productividad de las organizaciones	La variable rendimiento laboral será medido mediante la Escala de rendimiento laboral individual Koopmans et al. (2013), adaptado por Bravo (2021).	Desempeño en la tarea	Capacidad en el trabajo en función a aspectos remunerados.  Capacidad en el trabajo con relación a incentivos económicos.  Capacidad en el trabajo como producto del esfuerzo en la tarea asignada.	1, 2, 3, 4	1= nunca 2= casi nunca 3= algunas veces 4= casi siempre 5= siempre
			Desempeño en el contexto	Planeamiento y organización del trabajo.	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	

				Orientación a resultados. Priorización del trabajo. Eficiencia laboral.		
			Comportamientos contraproducentes	Iniciativa. Tareas laborales desafiantes.	12, 13, 14, 15, 16	

### ANEXO 3: Ficha técnica de la escala de estrés laboral OIT - OMS

Nombre del instrumento:	Escala de Estrés Laboral OIT – OMS
Autores:	Ivancevich & Matteson (1989)
Adaptación:	(Perú) Robles & Saavedra 2021
Confiabilidad:	0,879, según el Alfa de Cronbach
Procedencia:	El Instrumento fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS.  España
Aplicación:	Aplicación es individual, grupal y organizacional
Ámbito de aplicación	Población laboral a partir de los 18 años.
Particularidad:	Instrumento de exploración Psicológica
Duración:	Tiempo estimado de 10 a 15 minutos
Finalidad:	Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales.

Estructuración:	La prueba consta de 7 áreas.
Baremación:	Tabla de cálculos de puntuaciones

## Anexo 04: Cuestionario de Desempeño Laboral Individual de Koopmans – IWPQ

Estimado (a) colaborador de la Red de Salud Chepén, el presente cuestionario busca obtener información respecto al Desempeño laboral individual, por lo cual solicito su colaboración, respondiendo las siguientes preguntas. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso, teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración:

Preguntas	1	2	3	4	5
1. Planifico mi trabajo de manera que puedo hacerlo en tiempo y forma	1	2	3	4	5
2. Tomo en cuenta el resultado del trabajo que necesito lograr.	1	2	3	4	5
3. Realizo bien mi trabajo porque le dedico tiempo y el esfuerzo necesario.	1	2	3	4	5
4. Mi planificación laboral fue óptima.	1	2	3	4	5
5. Comienzo una nueva tarea cuando completé las antiguas, por mi propia iniciativa	1	2	3	4	5
6. Asumo tareas desafiantes cuando están disponibles	1	2	3	4	5
7. Trabajo para mantener mis conocimientos laborales actualizados	1	2	3	4	5
8. Trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	1	2	3	4	5
9. Me planteo soluciones creativas para resolver nuevos problemas	1	2	3	4	5
10. Busco continuamente nuevos desafíos en mi trabajo	1	2	3	4	5
11. Participo de forma activa en reuniones o consultas laborales	1	2	3	4	5
12. Me quejo de asuntos sin importancia en el trabajo	1	2	3	4	5
13. Exagero los problemas que se presentan en el trabajo	1	2	3	4	5
14. Me enfoco en los aspectos negativos de mi trabajo, en lugar de enfocarme en los aspectos positivos	1	2	3	4	5
15. Comento aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.	1	2	3	4	5
16. . Comento aspectos negativos de mi trabajo con personas ajenas a la organización	1	2	3	4	5

## Anexo 05: Prueba de normalidad

*Prueba de normalidad*

<b>Variables y dimensiones</b>	<b>K-S</b>	<b>p</b>
Rendimiento laboral	.169	.000
Desempeño de tarea	.164	.000
Desempeño de contexto	.379	.000
Comportamientos contraproducentes	.251	.000
Estrés Laboral	.139	.000
Clima organizacional	.103	.008
Estructura organizacional	.106	.006
Territorio organizacional	.170	.000
Tecnología	.160	.000
Influencia del líder	.196	.000
Falta de cohesión	.139	.000
Respaldo del grupo	.193	.000

*Nota:* N = 105; K-S = Kolmogórov-Smirnov; p = nivel de significancia

En la tabla se aprecia la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para las variables estrés laboral y rendimiento laboral con sus respectivas dimensiones, observándose que tanto para las variables estrés laboral como rendimiento laboral y sus respectivas dimensiones el nivel de significancia o valor p es menor a .05 ( $p < .05$ ); por lo cual se concluye que presentan una distribución no normal, de ahí que, para el análisis inferencial se utilizan estadísticos no paramétricos como la prueba de Spearman (Rho).

Anexo 06: Consentimiento Informado

## “Estrés laboral y rendimiento laboral en personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021”

Hola, te saluda el investigador Cristian Desposorio Menacho y Jhajaira Capcha Albitres estudiante de Psicología de la Universidad Privada del Norte.  
La presente investigación es para obtener el grado académico de Bachiller y Licenciatura de Psicología.

Este estudio tiene el objetivo de determinar la relación entre estrés laboral y rendimiento laboral del personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima 2021. Solicito tu participación en la resolución de 2 instrumentos de investigación, además se solicita brindar información verídica para poder realizar el trabajo de manera satisfactoria.

Me comprometo a responder los formularios con honestidad pues entiendo que no hay respuestas correctas o incorrectas. Reconozco que la información que se provea en esta investigación es estrictamente confidencial y anónima, además no será utilizada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio.

[jhajaira.capcha@gmail.com](mailto:jhajaira.capcha@gmail.com) [Cambiar cuenta](#)



No compartido

\* Indica que la pregunta es obligatoria

He sido informado del objetivo de este estudio y doy mi consentimiento para continuar con este formulario: \*

SI

NO