



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una  
Dirección Regional de Salud en Amazonas**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de Salud

**AUTORA:**

Puerta Cubas, Jhoana ([orcid.org/0000-0003-3846-3011](https://orcid.org/0000-0003-3846-3011))

**ASESORA:**

Dra. Gálvez Díaz, Norma del Carmen ([orcid.org/0000-0002-6975-0972](https://orcid.org/0000-0002-6975-0972))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en  
Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO - PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

Esta tesis la dedico a mis padres porque nunca se rindieron y siempre apostaron por mí, por su constante apoyo y por enseñarme el valor del respeto y de la honestidad.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por brindarme la sabiduría y la fortaleza necesaria para hacer realidad mis proyectos; a mis padres por su paciencia y cada enseñanza que hoy son el fruto de mi profesionalismo.

A mis docentes de mi maestría por cada conocimiento impartido que han nutrido mis habilidades para mi desenvolvimiento laboral, en el puesto que hoy desempeño, y un agradecimiento especial a la Dra. Gálvez Díaz, Norma del Carmen por su asesoría y su constante apoyo durante todo el proceso de elaboración del informe de tesis.

A la institución que me abrió las puertas y me facilitó las herramientas necesarias para llevar a cabo la aplicación de los instrumentos de recojo de datos para mi investigación.

A la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de llevar a cabo mi maestría, por acogerme durante todo el proceso de enseñanza y por forjar estudiantes de bien cada día.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	14
3.2. Variables y Operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Comprobación de hipótesis general, 2022.....	20
<b>Tabla 2</b> Modelo econométrico de correlación, 2022 .....	20
<b>Tabla 3</b> Cuadro de doble entrada sexo vs edad, 2022 .....	21
<b>Tabla 4</b> Cuadro de doble entrada edad vs estrés, 2022 .....	21
<b>Tabla 5</b> Cuadro de doble entrada sexo vs estrés, 2022.....	22
<b>Tabla 6</b> Cuadro de doble entrada sexo vs desempeño, 2022.....	22
<b>Tabla 7</b> Cuadro de doble entrada edad vs desempeño laboral, 2022.....	23
<b>Tabla 8</b> Correlación entre desgaste emocional y desempeño laboral, 2022....	23
<b>Tabla 9</b> Correlacion entre pérdida de personalización y desempeño, 2022 ....	24
<b>Tabla 10</b> Correlación entre realización personal y desempeño laboral, 2022..	24

## RESUMEN

El estrés es uno de los problemas que ataca las emociones de las personas, haciéndolas más vulnerables ante las emociones negativas e influyendo en el desempeño de sus funciones laborales, es por ello que en esta investigación se estableció como objetivo determinar la incidencia del estrés sobre el desempeño laboral de los colaboradores de una Dirección Regional de Salud en Amazonas, para lo cual mediante una metodología de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y correlacional, se aplicó dos cuestionarios validados para medir el estrés y el desempeño laboral a una muestra conformada por 135 colaboradores administrativos, y a través de las pruebas de significancia de Spearman se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de  $-0,195$ , a un nivel de significancia del 5%, por lo que mediante la aceptación de la hipótesis nula se concluyó que el estrés incide de manera inversa sobre el desempeño laboral.

**Palabras clave:** Desgaste emocional, realización personal, pérdida de personalización, estrés, desempeño laboral.

## ABSTRACT

Stress is one of the problems that attacks people's emotions, making them more vulnerable to negative emotions and influencing the performance of their work functions, which is why this research establishes the objective of determining the incidence of stress on the work performance of the collaborators of a Regional Health Directorate in Amazonas, for which, through a methodology of quantitative approach, of non-experimental and correlational design, two validated questionnaires were applied to measure stress and work performance to a sample made up of 135 administrative collaborators, and through Spearman's significance tests, a correlation coefficient of  $-0.195$  was obtained as a result, at a significance level of 5%, so that by accepting the null hypothesis it was concluded that stress affects inversely on job performance.

**Keywords:** Emotional exhaustion, personal fulfillment, loss of personalization, stress, job performance

## I. INTRODUCCIÓN

El estrés según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) afirma que es un conjunto de reacciones conductuales, cognitivas, psicológicas y emocionales, que se considera el principal problema que afecta el buen desempeño de los trabajadores de las instituciones públicas y privadas, Navarro (2015) comenta que el estrés laboral proviene del exceso de trabajo, lo que provoca que el trabajador no tenga suficiente tiempo para entregar sus resultados en el tiempo dispuesto. Por otro lado, está la delegación de toma de decisiones sin la anticipada preparación, a un personal con altos niveles de inseguridad.

El estrés laboral, si no es detectado y tratado a tiempo, depende del nivel de agotamiento puede provocar hasta la muerte, en China según Diario Gestión (DG, 2022) menciona que un joven de 25 años, murió de hemorragia en el cerebro, causado por un agotamiento laboral y el desgaste físico, esto se debe a que en este país la jornada laboral dura 12 horas, principalmente en sectores de producción tecnológicos. En España, durante el año 2020 y 2021, a causa del Covid-19, el nivel de estrés creció en gran magnitud, y esto debido a que el porcentaje de españoles que viven en una cultura de siempre en su trabajo, según el Cigna (2020) ascendió a 74%, un aumento del 10% con respecto a años anteriores, y esto ha generado que los trabajadores pasen más horas en sus computadoras a diferencia del tiempo que pasaban en el horario normal de oficina.

En Canadá y Estados Unidos, el estrés de los trabajadores diariamente, alcanzó un nivel récord en el 2020, y esto conforme al resultado del cuestionario State of the Global Workplace 2021 Report, aplicado a 116 países, donde el 43% afirman haber sufrido de estrés de este informe los países con el mayor porcentaje de trabajadores con cuadros de estrés fueron Estados Unidos y Canadá con un 57%, a diferencia de Europa Occidental el estrés mostró un descenso del 46% en el 2019 al 39% al finalizar el 2020 (Mena, 2021)

A nivel nacional, Lima fue una de las ciudades que reportó incremento de trabajadores con problemas de estrés laboral, según el Ministerio de salud (MINSa, 2021) reportó que el 52.2% de los trabajadores sufre de estrés causada por las reacciones de la pandemia del covid-19, en un nivel de estrés



moderado a severo, el cual se encuentra relacionado a causa del efecto económico que ha generado la pandemia, por el cierre temporal de fronteras, así como también el cierre de algunas empresas de los diferentes sectores, excepto las pertenecientes al sector salud, según Diario Gestión (DG, 2021) un aproximado de 45,000 empresas, reportaron el cierre de sus operaciones, principalmente los seis primeros meses en que apareció el primer caso Covid en Perú.

A nivel local, en una DIRES se evidencia claramente una problemática en torno al desempeño del personal y algunas teorías que lo relacionan al estrés como la principal causa, ya que debido a la pandemia la institución tuvo que realizar una reducción de personal que brinde atención presencial, lo que ha provocado un exceso de trabajo, pero que se sigue realizando bajo la misma remuneración económica; por lo que crece la posibilidad que el desempeño laboral del personal pueda empeorar, y como institución el nivel de confiabilidad y rechazo por parte de sus usuarios se vean afectados en mayor magnitud. Ante estos problemas es preciso que la institución diseñe nuevas estrategias que cambien el rumbo del ejercicio laboral de sus trabajadores (Turriate, 2021).

Ante esta problemática, surge el problema ¿Cuál es la incidencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de los colaboradores de una Dirección Regional de Salud en Amazonas?, y para su desarrollo las preguntas específicas en base a (i) ¿Qué características poseen los colaboradores de una Dirección Regional de Salud en Amazonas? (ii) ¿Cómo se relaciona el desgaste emocional con el desempeño laboral de los colaboradores de una Dirección Regional de Salud en Amazonas?; (iii) ¿Cómo se relaciona la pérdida de personalización con el desempeño laboral en los colaboradores de una Dirección Regional de Salud en Amazonas?; (iv) ¿Cómo se relaciona la realización personal con el desempeño laboral de los colaboradores de una Dirección Regional de Salud en Amazonas?

La investigación está justificada en la importancia de identificar el nivel de estrés laboral que muestra el personal de las áreas administrativas que laboran en una Dirección Regional de Salud en Amazonas y comprender de esta manera el nivel de sobrecarga de trabajo, la antigüedad de rol, la repetitividad de las actividades y el ritmo de trabajo que existe en la institución y que de alguna manera interfiere en el desempeño de los profesionales de una

DIRES. El siguiente trabajo se realiza porque actualmente las Direcciones Regionales han mostrado una sobrecarga laboral, la mismas que han afectado en el desempeño de los trabajadores, mismo que se reflejó en el tipo de atención que los usuarios reciben cuando van a realizar algún trámite, por lo que el desarrollo de esta investigación es importante, para conocer el nivel de las dimensiones del estrés laboral en una de estas Direcciones Regionales con la finalidad de determinar su relación (Turriate, 2021).

La investigación se respalda en la teoría de estrés laboral que expone la asociación entre el desempeño laboral y el estrés, teniendo como principales dimensiones el desgaste emocional, la pérdida de personalización, frente a un bajo nivel de autocontrol, con la finalidad de conocer el principal indicador del estrés laboral que influya en el desempeño laboral y de proponer estrategias o políticas laborales que disminuyan los niveles de estrés a los que se expone el personal de una dirección regional de Salud (Organización del trabajo [OT], 2015).

El objetivo general sobre el que se desarrolla la investigación es determinar la incidencia del estrés sobre el desempeño laboral de los colaboradores de una DIRES en Amazonas, y como objetivos específicos están (i) Caracterizar a los colaboradores de una Dirección Regional de Salud en Amazonas; (ii) Analizar la relación del desgaste emocional con el desempeño laboral de los colaboradores de una Dirección Regional de Salud en Amazonas; (iii) Evaluar la relación de la pérdida de personalización con el desempeño laboral de los colaboradores de una Dirección Regional de Salud en Amazonas; (iv) Identificar la relación entre el desarrollo personal con el desempeño laboral de los colaboradores de una Dirección Regional de Salud en Amazonas.

Como hipótesis general se establece, la incidencia del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores de una Dirección Regional de Salud en Amazonas es significativa; y en base a los objetivos específicos, se establece las siguientes hipótesis específicas (ii) El desgaste emocional tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una Dirección Regional de salud en Amazonas; (iii) La pérdida de personalización se relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una Dirección Regional de Salud Amazonas; (iv) La realización personal se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de una Dirección Regional de Salud en Amazonas.

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional Jude (2021) tuvo como objetivo determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral del personal, un estudio del área del gobierno local de Isu del estado de Imo, mediante un diseño de investigación descriptivo de encuesta y se centró en tres preguntas de investigación, que aplicó a una muestra de 200 colaboradores. Los hallazgos mostraron que el personal en Isu LGA del estado de Imo sufre estrés en la causa de realizar su trabajo y que este estrés influye en su desempeño laboral de muchas maneras, finalmente la investigación concluyó que el estrés está destinado a surgir en el curso del personal que desempeña sus funciones en la organización. Este estrés podría manejarse si se conocen las causas, las descripciones de trabajo son claras, los conflictos se resuelven a través del diálogo y se proporciona un entorno propicio para el aprendizaje, entre otras cosas.

Onofre (2021) desarrolló una investigación que buscaba identificar el grado de asociación que tenía el estrés laboral sobre el desempeño laboral, del colaborador de la Dirección de las Fuerzas Armadas, mediante una metodología de enfoques cuantitativos – no experimental, y diseño de corte transversal, en el que utilizó dos cuestionarios, el primero formulado y validado por la OIT-OMS, para medir el estrés laboral y el segundo cuestionario para medir el desempeño laboral, además de una entrevista dirigido al personal jerárquico de la Dirección, del resultado de dichos instrumentos, la investigación concluyó que no hay un grado directo de asociación entre las dos variables, pero de las entrevistas se confirmó que este resultado se debe a las repentinas renuncias del personal, que se siente bajo presión o inconformidad y decide buscar otras opciones de trabajo que le sean de mejor aporte.

Siraj et al. (2021) estableció como objetivo examinar el efecto del estrés ocupacional de los oficiales de enfermería en su desempeño laboral en los hospitales base ubicados en la región del Director Regional de Servicios de Salud de Kalmunai, por lo que mediante una metodología con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, aplicó un cuestionario estructurado de la técnica encuesta, a partir de las dimensiones de demanda, control, apoyo,

relación, rol y cambio, a una muestra de 196 oficiales de enfermería, como resultado obtuvieron que existe una conexión negativa entre el estrés ocupacional y el desempeño laboral entre los funcionarios de enfermería, por último concluyeron que el cambio, el apoyo, el rol, el control y la relación impactan más en el desempeño laboral que en la demanda.

Hernández et al. (2020) buscaron identificar los estresores que influyen significativamente en el desempeño laboral del colaborador de la empresa LGM, mediante el uso de la metodología descriptiva – cuantitativa/cualitativa, y de diseño de corte transversal, en el que utilizaron tres tipos de instrumentos, el primero fue un cuestionario de estrés laboral formulado por la OIT-OMS, el segundo también fue un cuestionario pero de desempeño laboral y el tercer instrumento fue una encuesta que contenía preguntas abiertas, las mismas que fueron aplicadas a una muestra poblacional de cinco trabajadores, a partir de los resultados la investigación concluyó que el nivel de estrés que existe en los trabajadores es bajo, y que la empresa no presenta un gran número de estresores, por lo que terminaron por identificar que la asociación entre el desempeño laboral y el estrés es casi nula, al haber confirmado la existencia de un nivel alto de desempeño laboral y un volumen bajo de estrés.

Appiah (2019) buscó examinar los factores que determinan el estrés y su efecto en el desempeño laboral del personal de la Regional Central de la Dirección Nacional de Seguros de Salud, por lo que mediante una metodología de enfoque cuantitativo, diseñó dos cuestionarios estructurados y cerrados que aplicó a 85 colaboradores, del cual obtuvo como resultado que el contenido del trabajo, el contexto del trabajo, la falta de desarrollo profesional y la interfaz trabajo-hogar fueron los principales factores determinantes del estrés, además encontró que las prácticas de gestión se asocia con el desempeño laboral, por último concluyó que las prácticas de manejo del estrés están asociadas con el desempeño laboral y estos se vieron a partir de las significativas asociaciones que se encontraron entre el manejo del estrés y el trabajo.

Kokoroko y A. (2019) buscaron determinar cómo la dinámica de la carga de trabajo afecta el estrés laboral de las enfermeras que trabajan en una unidad o departamento específico en un entorno hospitalario, y la influencia del apoyo

de los compañeros de trabajo en esta relación, mediante la metodología de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, por lo que mediante una encuesta transversal, aplicó un cuestionario a una muestra de 216 enfermeras del departamento de pacientes ambulatorios de cuatro hospitales importantes de Ghana, obteniendo como resultado que los altos niveles de carga de trabajo se asociaron con altos niveles de estrés laboral de los enfermeros, así como los niveles más altos de carga de trabajo se relacionaron con niveles más altos de estrés laboral para las enfermeras que recibieron altos niveles de apoyo de los compañeros de trabajo, pero este no fue el caso para aquellas que recibieron bajos niveles de apoyo de los compañeros de trabajo, por último concluyeron que existe un efecto adverso de las cargas de trabajo sobre la salud de los empleados, y el efecto amortiguador inverso implica que el apoyo a un colega en el trabajo debe transmitirse de manera positiva sin evaluación negativa.

Yu-li et al. (2019) buscaron determinar la relación entre el clima organizacional, el estrés laboral, el agotamiento laboral y la retención de farmacéuticos, mediante un diseño transversal con el que realizó una encuesta de cuestionario a los farmacéuticos que trabajan en tres hospitales universitarios, los resultados evidenciaron una correlación significativa entre el clima organizacional, el estrés laboral, el agotamiento en el lugar de trabajo y la retención. Por último el estudio concluyó que existe una correlación negativa entre el clima organizacional y el estrés laboral ( $r = -0,57^{***}$ ,  $P < 0,001$ ).

Adzakah et al. (2018) en su estudio buscaron determinar el nivel actual de estrés ocupacional experimentado por las enfermeras mediante el uso de la Escala de Estrés Ocupacional de Weiman, así como determinar los estresores ocupacionales más comunes y las estrategias de reducción del estrés identificadas por las enfermeras, en el que utilizó una técnica de muestreo intencional y un cuestionario autoadministrado para seleccionar a 73 enfermeras. El principal resultado que obtuvieron fue que los factores estresantes más comunes fueron la carga de trabajo, los recursos inadecuados y las demandas conflictivas, mientras que las estrategias más comunes que utilizaron los trabajadores para manejar el estrés fueron recurrir a pasatiempos,

identificar la fuente del estrés y evitar el estrés innecesario, administrar mejor el tiempo, adaptarse a normas, actitudes y expresar sus sentimientos en lugar de reprimirlos.

Salam (2018) en su artículo buscó determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, así como sus factores que las determinan, por lo que mediante una metodología cuantitativa, multicéntrico, transversal y correlacional, se administraron cuestionarios validados de estrés laboral y satisfacción laboral a profesionales de la salud seleccionados al azar, los cuales se aplicaron a una muestra total de 620 sujetos para generar un intervalo de confianza del 99 %, obteniendo como resultado que las variables que se asocian significativamente con el estrés laboral mediante el análisis univariado, y por último concluyó que que el entorno laboral actual podría aumentar el riesgo de estrés entre los profesionales de la salud. Sin embargo, la tasa de satisfacción fue alta y no se asoció negativamente con niveles bajos de estrés.

Si (2018) establece como objetivo observar el estrés laboral experimentado y cómo los riesgos surgirán del compromiso organizacional, así como del desempeño de los empleados, para lo cual mediante una metodología cuantitativa, correlacional, diseñó dos cuestionarios de la técnica encuesta que aplicó a una muestra de 82 empleados entre enfermeros y doctores, a partir del cual obtuvo como resultado que el estrés laboral tuvo un impacto negativo y significativo en el desempeño de los empleados lo que significa que un alto compromiso organizacional puede causar un impacto positivo y significativo en el desempeño de los empleados.

Yong et al. (2018) establecieron como objetivo investigar la relación entre la satisfacción laboral, el estrés laboral, el conflicto trabajo-familia y la intención de rotación, de los médicos de la provincia de Guangdong, China, por lo que mediante una metodología de enfoque cuantitativo, aplicó dos cuestionarios de la técnica encuesta a una muestra de 3563 médicos, en el que obtuvo como resultado que la intención de rotación se relacionó directa y negativamente con la satisfacción laboral, mientras que con el estrés laboral y el trabajo se relacionó directa, indirecta y positivamente. Finalmente concluyeron que la satisfacción laboral, el estrés laboral, el conflicto trabajo-

familia, las horas trabajadas por semana, trabajar en un área urbana/rural, el tipo de institución y la edad son factores que influyen en la intención de rotación.

Guillén (2017) buscó estimar la magnitud del estrés laboral y de los factores que la explican, mediante una metodología con enfoque cuantitativo, de diseño transversal mixto, por tal razón utilizó un cuestionario sobre el estrés en base a lo planteado por la OIT-OMS, de acuerdo al modelo Ivancevich y Matteson, la misma que en su estructura consta de siete áreas, cada una repartida por 25 ítems, este cuestionario fue aplicado a una muestra de 43 profesionales, además se aplicó un modelo de regresión para determinar los factores del estrés laboral, obteniendo como resultado la existencia de un alto nivel de estrés en el 45% de la muestra masculina y en el 42.9% de la muestra femenina, por lo tanto la investigación concluyó que existe una alta magnitud de estrés laboral, liderado por el sexo masculino, y con respecto a los factores que inciden en el incremento del estrés laboral, son la demanda de trabajo, el compromiso excesivo, el esfuerzo y el apoyo social, y otro factor que mostró mayor influencia en el estrés del sexo masculino fue el control que poseen sobre sus roles del trabajo.

En el contexto nacional Da Cruz y Melgarejo (2021) buscó establecer la relación que existe entre el desempeño laboral y el estrés de una empresa de servicios en Lima, por medio de una metodología de enfoque mixto, en el que utilizó dos cuestionarios, el primero propuesto por la OIT-OMS para medir el estrés y el segundo formulado por Montoya el 2016, que constaba de 21 ítems para medir el desempeño laboral, ambos los aplicaron a una muestra de 151 trabajadores, obteniendo como resultado que existe la presencia de estrés en los tres niveles, alto en un 34.4%, medio en un 35.8% y bajo en un 29.8%, en el nivel alto se presencié estrés principalmente en sus dimensiones de respaldo de grupo, clima organizacional y estructura organizacional, en un 33.8%, 33.1% y 33% respectivamente mientras que la variable desempeño laboral, obtuvo que existe un alto desempeño en el 39.1%, un desempeño medio en el 28.5% y un bajo nivel de desempeño laboral en un 32.5%, el alto nivel de desempeño se evidencia principalmente en la dimensión de iniciativa en un 39.1%, seguido por las relaciones interpersonales en un 37.7%, a partir de estos resultados la

investigación obtuvo como conclusión que el estrés y el desempeño laboral mantienen una relación significativa inversa, además concluyó que entre las dimensiones del desempeño laboral que se relacionaron con el nivel de estrés son la dimensión iniciativa y trabajo en equipo.

Delgado et al. (2020) buscaron identificar la relación que guardan las variables de desempeño laboral del colaborador de la red de salud de Trujillo y estrés, mediante la metodología de enfoque mixto cuantitativa, en el que utilizaron dos cuestionarios, en el que midió el estrés con el desempeño laboral desde una perspectiva de ambiente laboral, que aplicaron a una muestra de 98 colaboradores, el cual les resultó que con respecto al estrés laboral el 55% posee un nivel de estrés medio, el 43% elevado, mientras que solo 2 colaboradores resultaron con un nivel bajo de estrés, por otro lado, con respecto al desempeño laboral el 40% mostró un regular desempeño, el 38% un buen desempeño y el 20% un excelente desempeño, finalmente a partir de los resultados de correlación entre estrés y productividad, evaluado por el coeficiente de Rho de Spearman, concluyeron que existe relación negativa pero significativa entre el estrés y el desempeño laboral en un (-0,688).

Machacuay y Vera (2020) buscaron identificar el grado de incidencia entre el estrés y el desempeño laboral en el colaborador de enfermería del Hospital La Merced, mediante una metodología con enfoques cuantitativos, y diseño no experimental – correlacional, con una base de datos de corte transversal, en el que aplicaron dos cuestionarios para medir el estrés y el desempeño, basados en Nursing Stress Scala, a una muestra de 30 enfermeras, de lo cual concluyeron que el estrés y el desempeño laboral se relacionan de manera inversa pero significativa, con un 95% de nivel de confianza, este nivel de correlación del coeficiente de Pearson fue de (-0.430), lo que significa que ante un crecimiento del estrés, generará una disminución en el desempeño laboral.

Machuca (2018) determinó la relación entre el desempeño laboral y el nivel de estrés en el personal de la Gerencia de Educación de Arequipa, mediante una metodología mixta, de diseño no experimental – correlacional y de datos de corte transversal, en el que utilizó dos cuestionarios, para medir



ambas variables por separado, que después lo desarrolló mediante un cruce de datos, estos cuestionarios lo aplicó a una muestra de 100 profesionales, en el que obtuvo como resultado que solo existe un nivel de desempeño regular en el 47% de los encuestados y un nivel eficiente en el 53% de los encuestados, y esto gracias a la estrategia de cooperación y colaboración que aplican en general los trabajadores, finalmente el investigador concluyó que existe una correlación leve negativa entre el estrés y el desempeño laboral, de acuerdo a lo que obtuvo según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman (-0.234), a un nivel de significancia menor al 5%.

En el contexto local, Huamán (2021) determinó el nivel de estrés que posee el personal docente de la educación básica regular a través de una metodología cuantitativa y diseño no experimental en el que aplicó un cuestionario formulado a partir de escalas a una muestra de 85 docentes, del cual obtuvo como resultado que el personal presenta estrés en los diferentes niveles, alto en un 20% de la muestra, 20% estrés moderado, 19% estrés normal, 21% estrés bajo y el 20% estrés muy bajo, además también obtuvo como resultado que entre el personal contratado y el nombrado el que presentan mayores niveles de estrés son el personal nombrado, con un 22.2%, con un nivel de estrés alto, mientras que del personal contratado solo observó que el 7.7% tiene un nivel de estrés alto, por otro lado obtuvo como resultado que la presencia del alto nivel de estrés se encontró principalmente en la dimensión depresión, y la desmotivación, en un 20% y 18% respectivamente.

Bardales (2018) en su tesis buscó identificar la incidencia del estrés laboral sobre el desempeño del colaborador de las áreas administrativas del GOREA, mediante la aplicación de una metodología con enfoques cuantitativos, de diseño correlacional – transversal, en el que a través de la aplicación de dos cuestionarios sobre desempeño y estrés a una muestra de 153 trabajadores, obteniendo como resultado que el 28.1% de los trabajadores muestran signos de un nivel alto de estrés laboral, bajo un ritmo ineficiente de desempeño, el 26,80% muestran un nivel moderado de estrés y el 24.18% no muestran niveles de estrés, por lo que se calificó como eficiente su desempeño laboral, por último de acuerdo al objetivo establecido, la investigación concluyó

que la asociación entre el estrés laboral y el desempeño del colaborador de las áreas administrativas es significativa.

Para sustento teórico, se encuentran tres principales teorías explicativas del estrés laboral, que cada vez aumenta su presencia en los servidores públicos y empleados de las empresas privadas, La primera teoría es el Modelo de esfuerzo y recompensa, en este modelo la OT (2015) nos menciona que, el trabajo con un alto nivel de esfuerzo, acompañado de una baja recompensa, son los principales determinantes del estrés laboral, y como consecuencia genera deterioros de la autoeficacia y la autoestima. Se denomina alto esfuerzo laboral, a las obligaciones y demandas que son factores extrínsecos, además al alta y deficiente afrontamiento del estrés que son factores intrínsecos. Por otra parte se estudia la baja recompensa que funciona en base a estímulos, estos estímulos pueden ser el dinero, el estima que se encuentra fomentado por el clima laboral y la estabilidad laboral.

La segunda teoría trata acerca de la interacción entre las demandas y el control, esta demanda fue propuesta por Karasek, según la OT (2015) este modelo se basa en el aumento del estrés generado por la alta demanda laboral, y el bajo nivel de autocontrol que posee el empleado; en este modelo se encuentran dos dimensiones, la dimensión de demandas laborales que hace referencia al volumen y el tipo de trabajo, además del ritmo con que el trabajador tiene que desarrollar sus actividades, el nivel de concentración, entre otras cosas, y la dimensión de control, que es factor intrínseco asociado al desenvolvimiento del trabajador y a su capacidad de autonomía y de sus habilidades, la autonomía es la característica que posee el empleado para saber autocontrolar sus actividades, y la toma de sus decisiones según cada caso pertinente, mientras que el desarrollo de habilidades es el desenvolvimiento que muestra cada trabajador para desarrollar sus capacidades personales, tales como el trabajo, la creatividad y el aprendizaje.

La tercera teoría plantea la interacción entre el control y la demanda, con un plus llamado apoyo social. De la Cruz (2011) afirma que el apoyo social actúa como un moderador ante la presencia de estrés, pero su efecto dependerá de la calidad y cantidad de apoyo social que el trabajador reciba,

por otro lado si el trabajador a cambio de apoyo social, recibe algún tipo de discriminación o intimidación por parte de sus compañeros, el estrés se verá fortalecido e irá incrementando perjudicando el estado de salud de las personas, además de su desempeño laboral.

Según De la cruz (2018) en la actualidad existe un nuevo trastorno denominado el síndrome de Burnout, o también llamado desgaste profesional, que consiste en el proceso de perder el compromiso con nuestra labor en una institución y la implicación personal de manera paulatina, se presenta mayormente en trabajadores que se encuentran laborando en las mismas funciones por un periodo no menor a un año. Para este autor, el síndrome de Burnout es una consecuencia del trabajo que se realiza en malas condiciones laborales, pues esto causa que el trabajador sufra un desgaste cognitivo, emocional y físico, la misma que se verá reflejada de forma negativa en el desempeño de su ejercicio laboral y personal.

Luisa et al. (2016) menciona en el Modelo etiológico basado en la teoría organizacional, que el estrés está en función al contexto de su organización, entre ellos se encuentra el tipo de rol que desempeña el trabajador, el apoyo que percibe por parte de la institución, la estructura organizacional de la empresa, el clima laboral que le ofrece la institución y sus compañeros con los que comparten algunas actividades o simplemente el área de trabajo, y finalmente la cultura de la organización, además se complementa con el autocontrol, y su habilidad de afrontar estos problemas con la mejor paciencia que le sea posible.

Ospina (2016) afirma que los principales síntomas del estrés que se reflejan en el desempeño del ejercicio laboral de los trabajadores son los síntomas emocionales y conductuales, estos son los síntomas de menor gravedad, sin embargo también están los síntomas Psicosomáticos que son los que acarrearán problemas de salud, todo este conjunto de síntomas, dictan el nivel de desempeño del ejercicio laboral del trabajador en una empresa o institución pública. Dentro de los síntomas conductuales están la apatía, el cinismo, la hostilidad, el sarcasmo entre compañeros, la conducta pesimista, ausentismo laboral, la bipolaridad o cambios bruscos de humor constantes, la

agresividad, la falta de carisma, y la dificultad de concentración, entre los síntomas emocionales están la irritabilidad, los fuertes niveles de ansiedad, que le provoca en ocasiones hambre involuntaria, la depresión, el aburrimiento, la desorientación, la frustración y el distanciamiento afectivo, y por último los síntomas Psicosomáticos son la fatiga crónica, los dolores de cabeza y los musculares principalmente en la espalda y cuello, el insomnio, la pérdida de peso, las úlceras gástricas y los desórdenes digestivos, la hipertensión, y los dolores constantes de pecho.

El desgaste emocional o también llamado agotamiento emocional, según afirma Badia (2018) es un efecto que proviene de la sobrecarga de esfuerzo mental que hace la persona, debida a la multiplicidad de responsabilidades que se le asigna.

La teoría general de desempeño laboral de Campbell, establece que para medir el desempeño, en primer lugar es preciso considerar las habilidades y los conocimientos que cada trabajador posee al realizar sus funciones, permitiéndole a la organización alcanzar sus metas, además Campbell establece que el rendimiento laboral es el sinónimo de la conducta de trabajo (Moreno, 2019).

Según Neira (2018) la teoría del desempeño contextual, que se deriva de la teoría general del desempeño laboral, hace referencia a las aptitudes del personal de trabajo para desarrollar actividades o interactuar bajo la delegación de equipo de trabajo, con la finalidad de consolidar el ambiente social de la organización, y adoptando aptitudes de responsabilidad que conlleven un compromiso con la organización.

El desempeño es el comportamiento observado en cada servidor, que es de vital importancia en el cumplimiento de los objetivos de una organización, el cual se mide a partir de las habilidades de los trabajadores y su contribución diaria al área en que se desempeña, en este sentido para medir el desempeño laboral, considero como dimensiones, la asistencia y precisión, el trabajo en equipo, la productividad, la calidad de los resultados, la calidad del servicio, las cualidades personales y el cumplimiento de las tareas (Neira, 2018)

### III.METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

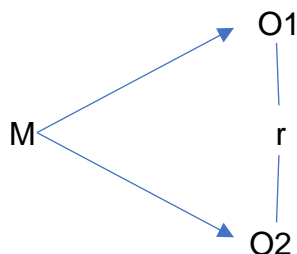
##### 3.1.1 Tipo de investigación

Para medir las variables estrés y desempeño laboral, se estableció una investigación Básica de enfoque cuantitativo porque busca analizar fenómenos y descubrir sus relaciones con otras variables, mediante el análisis de datos y el contraste de hipótesis (Vásquez, 2020).

##### 3.1.2 Diseño de la investigación

Además la investigación fue de diseño no experimental, puesto que durante el proceso de recolección de datos y análisis, las variables no estuvieron expuestas a la manipulación y alteración de las mismas (Bone, 2022)

A partir de este tipo de diseño no experimental, se estableció el tipo de investigación de alcance correlacional porque busca determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una Dirección Regional de Salud en Amazonas definido por un patrón que determina la población la misma que se muestra en el siguiente esquema (Vásquez, 2020).



Donde:

M = representa la muestra

O1 = representa la variable estrés

O2 = Desempeño laboral

r = asociación de las variables en estudio

#### 3.2. Variables y Operacionalización

##### Variable independiente: Estrés

- **Definición conceptual**

Es el resultado de las preocupaciones que el ser humano contrae debido al cansancio, la inseguridad y al agotamiento por diferentes factores que hacen que el ser humano se sienta incompetente, por lo que sus destrezas y habilidades se ven perjudicadas, así como en el humor de algunas de las personas, que tienden a expresar enojo ante cualquier error o dificultad, echando la culpa a otros trabajadores por sus propias faltas (Ochante et al., 2018).

- **Definición operacional**

Se midió a través de las dimensiones: Desgaste emocional, pérdida de personalización y realización personal, que contiene 22 ítems y se encuentra elaborada en base a la escala de medición de Likert (Nunca, algunas veces, algunas veces al mes, algunas veces a la semana y diariamente).

**Variable dependiente: Desempeño laboral**

- **Definición conceptual**

Es el desenvolvimiento que muestra el trabajador en cada responsabilidad o roles que realiza, demostrando sus capacidades y sus habilidades profesionales, este desempeño puede ser eficiente o deficiente, y dependerá de los factores a los que el trabajador se encuentra expuesto (Galarreta, 2020).

- **Definición operacional**

Se midió de acuerdo a sus dimensiones: trabajo en equipo, grado de conocimiento y habilidad, grado de responsabilidad, productividad y calidad, y que consta de 19 ítems en base a la escala de Likert (Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre)

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

**3.3.1 Población:** La población lo conformó un total de 200 colaboradores, según la información que se recolectó en su área de recursos humanos, pero que como criterio de inclusión cumplieron la característica de ser colaboradores que pertenezcan a las áreas administrativas y como criterio de exclusión la característica de no pertenecer a una Dirección Regional de Salud en Amazonas.

**3.3.2 Muestra:** el tamaño de la muestra se determinó aplicando la fórmula general, bajo un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, para el cálculo de la misma se tuvo que generar una proporción equitativa que se destinó a la proporción de éxito y de fracaso (50% para cada probabilidad), para el cálculo final se reemplazó el total de la población (N = 200) y los demás datos que se mencionó anteriormente, por lo tanto se aplicó los cuestionarios a una muestra de 135 colaboradores administrativos de una Dirección Regional de Salud en Amazonas.

**3.3.3 Muestreo:** La técnica estadística que permitió seleccionar la muestra fue el muestreo probabilístico aleatorio simple porque le otorga la misma probabilidad a cada elemento de la población para ser un elemento de la muestra (Gómez, 2018).

#### **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos**

Las técnicas utilizadas para el análisis de las variables estrés y desempeño laboral fue la encuesta, que nos permite llevar a cabo la recolección de los datos, por medio del instrumento denominado cuestionario, el cual está elaborado en base a una serie de preguntas que permite el análisis de las variables (Vásquez, 2020).

El instrumentó que se utilizó para evaluar el estrés fue el cuestionario propuesto por Maslach Burnout Inventory (anexo C), que aplicó Machuca en el año 2018, y que estuvo compuesto por 22 ítems, distribuido en 3 dimensiones, la primera dimensión desgaste emocional estuvo compuesta por 8 ítems, la segunda dimensión pérdida de personalización compuesta por 7 ítems y la tercera dimensión de realización personal contuvo también 7 ítems, este cuestionario fue validado por el juicio de profesionales expertos quienes calificaron al cuestionario como bueno, y para el control de calidad del cuestionario, se sometió a una prueba piloto que estuvo conformada por una muestra de 21 colaboradores administrativos de la Gerencia Regional de Educación, la misma que tomó entre 8 a 10 minutos para ser llenada, este cuestionario estuvo categorizado en tres niveles (nivel bajo de estrés en una puntuación de 0 a 29, nivel de estrés medio en una puntuación de 30 a 59 y un nivel alto de estrés cuando obtuvieran una puntuación de 60 a 88), para determinar el nivel de confiabilidad, los resultados fueron analizados mediante la prueba estadística de alfa de Cronbach, el cual determinó que el índice de fiabilidad de dicho cuestionario es de 0,827.

Mientras que para la evaluación de la variable desempeño, se tomó un cuestionario de desempeño laboral, aplicado por Machuca en el año 2018, el cual consta de 19 ítems distribuido en cinco dimensiones: la primera dimensión grado de conocimiento y habilidad que contuvo 4 ítems, la segunda trabajo en equipo 6 ítems, la tercera responsabilidad 3 ítems, la cuarta calidad 3 ítems y finalmente la quinta dimensión productividad que contuvo 3 ítems, el nivel de

validez estuvo determinado por el juicio de tres profesionales expertos, para el control de calidad del cuestionario, sometió a una prueba piloto conformada por una muestra de 21 colaboradores administrativos de la Gerencia Regional de Educación, la misma que tomó entre 8 a 10 minutos para ser llenada, este cuestionario estuvo categorizado en tres niveles (desempeño inadecuado para una puntuación entre 19 a 44, desempeño regular un puntuación de 45 a 69 y desempeño eficiente para una puntuación de 70 a 95), para determinar el nivel de confiabilidad, los resultados fueron analizados mediante la prueba estadística de alfa de Cronbach, el cual determinó que el índice de fiabilidad de dicho cuestionario es de 0,732.

### **3.5. Procedimientos**

Teniendo finalizado la elaboración del proyecto de tesis, se procedió a solicitar su aprobación al comité de investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, el mismo que posteriormente fue aprobado mediante resolución N°273-2022-UCV, acto seguido se solicitó el permiso para la aplicación de los cuestionarios de las variables estrés y desempeño a una dirección regional de Salud en Amazonas, adjutando la carta de presentación expedida por la Escuela de Posgrado, una vez obtenido la carta de aceptación de la institución se procedió a la selección de los participantes teniendo en cuenta las características que se estableció en los criterios de inclusión y exclusión.

En segundo lugar, estando con los participantes de la muestra se procedió a darles una breve síntesis del objetivo de la investigación, y recalcarles que gracias al principio ético de confidencialidad, los cuestionarios serán anónimos y la información que nos proporcione estará protegida, lo que permitirá no exponerlos a cualquier riesgo frente a los resultados que se obtendrán, y que por el contrario mediante la aplicación de la investigación se podrá establecer estrategias para la mejora del bienestar laboral para los trabajadores en conjunto de la institución.

Por último, habiendo obtenido la aceptación de los participantes, se formalizó mediante la firma del consentimiento informado, y se procedió a la entrega de los cuestionarios recomendándoles que respondan con completa



veracidad y en el tiempo establecido de 20 minutos por cada cuestionario, con el fin de llegar a resultados óptimos, concluido la encuesta la investigadora se procedió a retirar.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Habiendo recogido los datos de la muestra, de la aplicación de los instrumentos para ambas variables, se procedió a seleccionar el software estadístico y se optó por el aplicativo SPSS V.23.

Para determinar las hipótesis, se utilizó las tablas de frecuencias y porcentajes, además de los gráficos estadísticos y para determinar los niveles de significancia, se aplicó la estadística inferencial que es la que estima los resultados mediante el análisis y la prueba de hipótesis, con el fin de verificar su congruencia con nuestra base de datos recolectada, la prueba de hipótesis se realizó mediante el uso del análisis no paramétrico, mediante la aplicación de las tablas cruzadas y el coeficiente de Rho de Spearman, porque se trata de una encuesta con escala nominal.

### **3.7. Aspectos éticos**

El planteamiento de los aspectos éticos planteados por Belmont, nace a partir de un experimento llamado Tuskegee, que según el informe de Belmont fue un estudio que se llevó a cabo entre los años 1932 a 1972, en estados Unidos, y el cual fue una total falacia, puesto que utilizó sujetos humanos que fueron engañados durante la aplicación del estudio, por lo que a raíz de este hecho la Comisión Nacional para la Protección de los Sujetos Humanos, publicó el documento Principios éticos y pautas para la protección de los seres humanos en la investigación, conocido como informe Belmont. Este informe establece tres principios éticos fundamentales: el respeto a las personas, la beneficencia y la justicia (Fernández, 2020).

El desarrollo de esta investigación, se realizó en base a los requerimientos establecidos en el informe de Belmont, el primer requerimiento fue el de consentimiento informado que busca el respeto de las personas, para lo cual se les explicó con anticipación a los integrantes de la muestra sobre el fin de la investigación, el nivel de importancia y su papel en el desarrollo de la misma, después de eso en forma voluntaria aceptaron participar procediendo a firmar el documento de consentimiento informado, el segundo requerimiento que se tuvo

en cuenta fue el de valoración de los riesgos y beneficios, para lo cual se realizó la aplicación del cuestionario anónimo, por lo que los únicos datos que se les solicitó fue el de su edad y sexo, además para no exponer al participante a algún tipo de riesgo, se respetó su privacidad durante el llenado del cuestionario; y finalmente el tercer requerimiento que se tomó en cuenta fue el de justicia, permitiéndoles que elijan el momento mas adecuado para la aplicación del cuestionario, un momento que no les perjudique en sus actividades laborales.

Por otro lado, el desarrollo de la investigación también se hizo mediante la aplicación de los principios éticos de beneficencia, puesto que contribuyó al mejoramiento del bienestar laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud y tuvo como base las normas APA de la 7ma edición, en el que se respetó las normas específicas de las citas, además se aplicó la prueba de turnitin que contribuye a la eliminación del plagio sea total o parcial de los diversos autores que contribuyeron a darle sustento y base a esta investigación, y que se encuentran referenciados en la parte final del informe, por otro lado se ha utilizado cuestionarios confiables y viables que han sido aplicados por investigadores anteriores a quienes ha dado buenos resultados en la contribución de sus investigaciones.

#### IV. RESULTADOS

A continuación se desarrolla el análisis de los resultados de acuerdo a los objetivos y las hipótesis planteada, en el ámbito general y específico.

**Tabla 1**

*Comprobación de hipótesis general 2022*

			ESTRÉS	DEMPEÑO
Spearman's rho	ESTRÉS	Correlation Coefficient	1,000	-,195*
		Sig. (2-tailed)	.	,023
		N	135	135
	DEMPEÑO	Correlation Coefficient	-,195*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,023	.
		N	135	135

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

*Nota.* Cuestionario de estrés y desempeño (2022).

Con el valor de correlación de Spearman de -,195 y un nivel de significancia mayor al 5% se acepta la hipótesis nula, determinando que el estrés sí incide en el desempeño laboral en un 2.3%.

**Tabla 2**

*Modelo econométrico de correlación 2022*

Dependent Variable: DESEMPEÑO

Method: Least Squares

Sample: 1 135

Included observations: 135

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
EDAD	0.032150	0.067915	0.473384	0.6367
ESTRES	-0.130933	0.059660	-2.194642	0.0300
SEXO	-0.004169	0.061838	-0.067422	0.9463
C	2.024638	0.093434	21.66911	0.0000
R-squared	0.036592	Mean dependent var		1.851852
Adjusted R-squared	0.014529	S.D. dependent var		0.356570
S.E. of regression	0.353970	Akaike info criterion		0.789973
Sum squared resid	16.41362	Schwarz criterion		0.876055
Log likelihood	-49.32317	Hannan-Quinn criter.		0.824954
F-statistic	1.658540	Durbin-Watson stat		1.950299
Prob(F-statistic)	0.179117			

*Nota.* Cuestionario de estrés y desempeño (2022).

Se presenta un modelo econométrico en el que se observa la incidencia del estrés en el desempeño laboral, pero teniendo en cuenta las variables de caracterización como la edad y el sexo. Del análisis de los resultados se puede afirmar que las variables en conjunto inciden en el desempeño en un 3.6%, con un nivel de significancia del 10%.

**Tabla 3**

*Cuadro de doble entrada sexo vs edad 2022*

			Edad		Total
			Joven	Adulto	
Sexo	Masculino	Recuento	40	17	57
		% del total	29.6%	12.6%	42.2%
	Femenino	Recuento	57	21	78
		% del total	42.2%	15.6%	57.8%
Total	Recuento	97	38	135	
	% del total	71.9%	28.1%	100.0%	

*Nota.* Cuestionario de estrés y desempeño (2022).

De la muestra encuestada el 42.2% fue de sexo masculino y el 57.8% fue de sexo femenino, y con respecto a la edad se los clasificó por joven desde los 20 hasta los 40 años de edad, mientras que se consideró como adulto a la muestra que se encontraba en el rango de 41 años a más.

Según los resultados el 71.9% perteneció a la clasificación joven y el 28.1% a la clasificación de adulto.

**Tabla 4**

*Cuadro de doble entrada edad vs estrés 2022*

			ESTRES		Total
			Bajo	Medio	
Edad (Agrupada)	Joven	Recuento	27	68	95
		% del total	20.3%	51.1%	71.4%
	Adulto	Recuento	9	29	38
		% del total	6.8%	21.8%	28.6%
Total	Recuento	36	97	133	
	% del total	27.1%	72.9%	100.0%	

*Nota.* Cuestionario de estrés y desempeño (2022).

Según los resultados el 71.4% de los encuestados jóvenes, el 51.1% muestra un nivel de estrés medio, y el 20.3% un nivel de estrés bajo, mientras que de los 38 encuestados adultos, el 21.8% muestra un nivel de estrés medio y el restante un nivel bajo de estrés.

**Tabla 5**

*Cuadro de doble entrada sexo vs estrés 2022*

			ESTRES		Total
			Bajo	Medio	
Sexo	Masculino	Recuento	13	43	56
		% del total	9.8%	32.3%	42.1%
	Femenino	Recuento	23	54	77
		% del total	17.3%	40.6%	57.9%
Total	Recuento	36	97	133	
	% del total	27.1%	72.9%	100.0%	

*Nota.* Cuestionario de estrés y desempeño (2022).

El nivel de estrés presentado según el sexo se observó que de los 56 hombres, 43 mostraron un nivel de estrés medio, mientras que los otros 13 un nivel bajo y con respecto al sexo femenino se observó que de las 77 mujeres, 54 mostraron un nivel de estrés medio y 23 un nivel de estrés bajo.

**Tabla 6**

*Cuadro de doble entrada sexo vs desempeño 2022*

			DESEMPEÑO LABORAL		Total
			Regular	Eficiente	
Sexo	Masculino	Recuento	0	57	57
		% del total	0.0%	42.2%	42.2%
	Femenino	Recuento	2	76	78
		% del total	1.5%	56.3%	57.8%
Total	Recuento	2	133	135	
	% del total	1.5%	98.5%	100.0%	

*Nota.* Cuestionario de estrés y desempeño (2022).

Según el tipo de sexo se encontró que son más eficientes los de sexo masculino, puesto que todos mostraron un desempeño eficiente, mientras que de las 78 mujeres, solo 76 mostraron un desempeño eficiente, mientras que 2 mujeres tuvieron un desempeño regular.

**Tabla 7**

*Cuadro de doble entrada edad vs desempeño laboral 2022*

			DESEMPEÑO LABORAL		Total
			Regular	Eficiente	
Edad (Agrupada)	Joven	Recuento	1	96	97
		% del total	0.7%	71.1%	71.9%
	Adulto	Recuento	1	37	38
		% del total	0.7%	27.4%	28.1%
Total		Recuento	2	133	135
		% del total	1.5%	98.5%	100.0%

*Nota.* Cuestionario de estrés y desempeño (2022).

Según la edad, de los 97 jóvenes, solo uno mostró un desempeño regular, y 96 un desempeño eficiente, mientras que de los 38 adultos el 27.4% mostró un desempeño eficiente y el 0.7% un desempeño regular

**Tabla 8**

*Correlación entre desgaste emocional y desempeño laboral 2022*

		Desgaste Emocional	DESEMPEÑO LABORAL
Desgaste Emocional	Correlación de Pearson	1	-0.107
	Sig. (bilateral)		0.216
	N	135	135
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	-0.107	1
	Sig. (bilateral)	0.216	
	N	135	135

*Nota.* Cuestionario de estrés y desempeño (2022).

Se evidencia un valor de correlación Pearson de -0.107 y un nivel de significancia 0, lo que nos hace rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis

alterna, por lo que se puede afirmar que el desgaste emocional no se relaciona con el desempeño laboral.

**Tabla 9**

*Correlacion entre la pérdida de personalización y desempeño laboral 2022*

		Pérdida de personalización	DESEMPEÑO LABORAL
Pérdida de personalización	Correlación de Pearson	1	0.083
	Sig. (bilateral)		0.341
	N	135	135
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	0.083	1
	Sig. (bilateral)	0.341	
	N	135	135

*Nota.* Cuestionario de estrés y desempeño (2022).

Se evidencia un valor de correlación Pearson de 0.083 y un nivel de significancia 0, lo que nos hace rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo que se puede afirmar que la pérdida de personalización no se relaciona con el desempeño laboral.

**Tabla 10**

*Correlación entre realización personal y desempeño laboral 2022*

		Realización personal	DESEMPEÑO LABORAL
Realización personal	Correlación de Pearson	1	-,250**
	Sig. (bilateral)		0.004
	N	133	133
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	-,250**	1
	Sig. (bilateral)	0.004	
	N	133	135

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Cuestionario de estrés y desempeño (2022).

Se evidencia un valor de correlación Pearson de -,250 y un nivel de significancia 0,01, lo que nos hace aceptar la hipótesis nula afirmando que la realización personal si se relaciona con el desempeño laboral.

## V. DISCUSIÓN

A partir del objetivo general, mediante la comprobación de las hipótesis se logra comprobar que con un coeficiente de spearman de -0,195, y un nivel de significancia del 5%, el estrés incide en el desempeño laboral, además que la edad y el sexo también generan un pequeño efecto en el desempeño.

Los empleados con percepciones de seguridad pueden permanecer comprometidos con su trabajo y, por lo tanto, mostrar un mejor desempeño. Debido al COVID-19, parece que las personas están más preocupadas por sí mismas, que por ayudar a los demás, así como por garantizar las medidas de seguridad que contribuyen positivamente a su desempeño en sus lugares de trabajo. Los gerentes deben comprender que en la industria bancaria acelerada, los empleados ya están trabajando en situaciones estresantes (Saleem et al., 2021).

Lutfi et al. (2022) expresó que el papel de los profesionales de salud en cada país es de vital importancia, sin embargo su desempeño se ve afectado por distintos factores circunstanciales en el ámbito laboral como personal, por tal razón enfocó su estudio en los dos ámbitos y al final logró evidenciar que el estrés desde los dos ámbitos es un factor que incide en el desempeño laboral, con un nivel de relación directa de 2.64 a partir del resultado del estadístico t-student.

La motivación del servicio público se refiere a la idea de compromiso con el servicio público, la búsqueda del interés público y el deseo de realizar un trabajo que valga la pena para la sociedad, por lo que en su estudio analiza la relación del estrés laboral en el desempeño laboral mediante un estudio transversal, en el que dividió al estrés por desafío y por obstáculo, en este análisis evidenció que ambos tipos de estrés se encuentran fuertemente correlacionados. El estrés por desafíos se asoció significativamente de manera positiva con la motivación del servicio público ( $\beta = 0,14$ ;  $p < 0,001$ ) y desempeño laboral ( $\beta = 0,13$ ;  $p < 0,001$ ). El estrés por obstáculos se asoció significativamente de forma negativa con la motivación de servicio público ( $\beta = -0,27$ ;  $p < 0,00$ ) y desempeño laboral ( $\beta = -0,08$ ;  $p < 0,005$ ), la motivación para el servicio público se asoció de forma directa y positiva con el desempeño laboral ( $\beta = 0,58$ ;  $p < 0,001$ ), e indirectamente medió en la asociación entre el estrés laboral y el desempeño laboral (Deng et al., 2019).



Ravalier et al. (2020) afirman que el estrés crónico en el lugar de trabajo tiene el potencial de impactar negativamente tanto en la salud de los empleados como en la organización en general, y en el contexto de la atención médica, también impacta negativamente en los resultados de salud del paciente. Este estudio mostró que, si bien la experiencia del estrés puede ser diferente en los diferentes roles en el sector de la salud, en toda la fuerza laboral, varias condiciones laborales influyeron negativamente en la experiencia del estrés.

Hafeez (2018) menciona la importancia de medir el estrés bajo las dimensiones de carga de trabajo, ambigüedad de roles y el conflicto de roles, dado un ejercicio laboral y la competitividad que exige la sociedad laboral, por lo que en su estudio analizó la relación entre el estrés y el desempeño laboral, evidenciando que el estrés es significativo con un valor F de 29,425 ( $p < 0,05$ ) y un R cuadrado de 31.1%, lo que significa que cada aumento de un punto del estrés, repercutirá en el desempeño de manera indirecta en un 31.1%. Por último entre sus cinco dimensiones el que más se relaciona es la recarga de trabajo, mientras que la dimensión de ambigüedad de rol mostró insignificancia con el desempeño.

Shu et al. (2021) logró evidenciar un resultado negativo con respecto a la correlación entre el estrés y el desempeño laboral, puesto que al alcanzar una probabilidad menor al 5%, tuvo que rechazar la hipótesis nula que establecía la existencia de correlación entre ambas variables para tener que aceptar la hipótesis alterna, este mismo resultado se evidencia para ambas industrias.

Agofure et al. (2019), en su tesis logró confirmar que el 82,50% de los encuestados afirmó un alto nivel de estrés en su desempeño laboral, siendo los principales factores la falta de tiempo para hacer el trabajo correctamente, la falta de información sobre el trabajo y la falta de participación en la toma de decisiones en el lugar de trabajo, además los ingresos insuficientes para mantenerse a sí mismo y a la familia unido a la falta de seguridad laboral. Por lo que concluyó que tiene un efecto sobre el desempeño laboral de los trabajadores de salud comunitarios.

Mayta (2021), en su tesis obtuvo como resultado que la dimensión de estrés físico influye en el desempeño laboral de manera inversa, al igual el estrés psicológico, por lo que finalmente la investigación concluyó que el nivel de estrés incide en el desempeño laboral de manera inversa, dado a que cuando los

niveles de estrés alcanzan al 32% en el nivel bajo y 68% en el nivel medio, el desempeño alcanza el nivel alto en un 96% y el nivel medio en un 4%.

Yang et al. (2018), en su artículo observó que el estrés de desafío y el estrés de obstáculo se correlacionan positivamente de manera significativa ( $\beta = 0,62$ ,  $SE = 0,021$ ;  $p < 0,001$ ). Además que el estrés por desafío se asocia directamente negativamente con el presentismo ( $\beta = -0.05$ ,  $SE 0.037$ ;  $p < 0.001$ ), mientras que el estrés por obstáculos se asocia positivamente con el presentismo ( $\beta = 0.25$ ,  $SE = 0.040$ ;  $p < 0.001$ ).

Sarsosa y Charria (2017), en su informe de tesis concluyó que el nivel de estrés presentado en los integrantes de la muestra está asociada al tipo de rol que ejercen en la institución, a las condiciones que esta institución les brinda durante su ejercicio laboral y al temor de posible contagios principalmente cuando se exponen de manera permanente a enfermedades contagiosas.

Velásquez y Villavicencio (2016), en su investigación logró identificar que el 71,9% muestran niveles de estrés, 96 profesionales registran un nivel bajo de estrés y 24 un alto nivel de estrés, el mismo que al relacionarlo con su desempeño laboral, provoca una disminución, por lo tanto la investigación concluyó que hay existencia de relación entre el estrés y el desempeño laboral, la misma que es significativa al 1%.

Con respecto a la caracterización de los colaboradores de una Dirección Regional de Salud en Amazonas, se evidencia que la mayor parte de los colaboradores está conformada por personas del sexo femenino y con respecto al estrés y el desempeño se observa que muestran un mayor nivel de eficiencia los colaboradores de sexo masculino, principalmente los que pertenecen a la categoría adulto, mientras que con respecto al estrés se logra observar que presentan mayor nivel de estrés los de sexo masculino, a un nivel medio con un 6.6% más que el número de mujeres, especialmente en la categoría de edad adulta.

Según Saleem et al. (2021) en los datos recopilados, el 53% de los encuestados fueron hombres y el 47% fueron mujeres. Más de la mitad de los encuestados (69%) se encontraban entre los 36 y 45 años, además que el 39% de los encuestados estuvieron trabajando en el nivel medio de gestión en diferentes ramas de los bancos seguidos por los gerentes de primera línea (35%). Por otro lado, señaló que casi la mitad de los encuestados tenía 16 años

de educación (56%) y la mayoría de los encuestados tenía trabajo de experiencia de 1 a 5 años (53%).

Muhammad y Kishwar (2019) evidenciaron que el sector bancario de Faisalabad no está sesgado en su empleo, sino que los hombres dominan a sus contrapartes femeninas, porque observó que de los encuestados (86%) son hombres y (14%) son mujeres, y con respecto a la edad encontró que el 58% de los encuestados pertenece al grupo de edad de 25 a 34 años, el 38% pertenece al grupo de edad de 35 a 34 años y el 4% pertenece al grupo de edad de 45 a 54 años. Esto significa que el sector Banca mantendrá jóvenes en el servicio y que estén listos para servir por mucho tiempo siempre y cuando estén lo suficientemente motivados para quedarse.

En el caso del análisis de la relación entre el desgaste emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de una Dirección Regional de Salud en Amazonas, se evidencia que no existe relación entre ambas variables, lo cual es aceptable por el nivel de desempeño eficiente detectado en aproximadamente el 90% de los colaboradores encuestados.

Ravalier et al. (2020) afirmó que la carga de trabajo es uno de los factores más estresantes que predomina entre la mayoría de los participantes. Los empleados hablaron de plazos y cargas de trabajo poco realistas y citas clínicas consecutivas: a veces te piden que hagas cosas con muy poca antelación, lo que a veces es casi imposible, además logró evidenciar que las condiciones de trabajo que funcionan bien (más del 75 % de los evaluadores de referencia) son la gestión y el apoyo de los compañeros, y cambian la comunicación dentro de la organización. Del mismo modo, más del 40% no estaba satisfecho con su trabajo y más del 40% asistió al trabajo al menos dos veces en 12 meses mientras estaba enfermo. Los resultados de la regresión demuestran que el estrés percibido y el bienestar psicológico se vieron influidos por una serie de condiciones de trabajo las mismas que generaron desgaste emocional.

Según Bahadur (2020) los profesionales de la salud son, en general, más propensos al estrés y al desgaste profesional, ya que están expuestos a experiencias de vida o muerte de manera regular y también son responsables de vidas humanas, por lo que su falta de acción o indecisión puede tener un efecto grave en la salud del paciente y, en el peor de los casos, también en su vida, según sus resultados el investigador evidenció que el pago y la recompensa, el

apoyo del supervisor, la ambigüedad de roles y el equilibrio entre la vida laboral y la vida afectan en gran medida el desempeño de los empleados. El estudio muestra una imagen clara de cómo los diferentes factores estresantes en el lugar de trabajo afectan el desempeño de los empleados. Por lo tanto, las implicaciones para los empleados que trabajan en el sector de la salud es que con una comprensión adecuada de los factores de estrés en el lugar de trabajo, se puede mejorar el rendimiento.

Incluye dentro de sus dimensiones para medir el estrés la sobrecarga de trabajo, el conflicto de roles, la ambigüedad de rol y la actuación, los cuales generan un desgaste emocional, puesto que cuando un empleado no cumple con la demanda del trabajo y del supervisor entra a un cuadro de estrés porque le genera incertidumbre, sin embargo con respecto al rendimiento el 44 % de las personas no está de acuerdo con la afirmación de que su rendimiento se ve afectado por el estrés, mientras que el 20 % es neutral con esta afirmación, y por otro lado, el 34 % está de acuerdo en que el estrés afecta su rendimiento, a pesar de que los resultados de la investigación evidenciaron que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los empleados, con una correlación de Pearson de  $-0,581$  y a un nivel de significancia de  $0,01$  (Muhammad y Kishwar, 2019).

Al principio, el estrés aumenta la motivación para trabajar y, después de cierto umbral, comienza a disminuir la motivación para trabajar y disminuye el rendimiento debido a la distribución injustificada del trabajo, la irrelevancia del trabajo, la complejidad y la monotonía. Además, se argumenta que el desempeño de un individuo mejora con su capacidad para manejar el estrés laboral hasta cierto umbral (Saleem et al., 2021).

De acuerdo a la evaluación de la relación entre la pérdida de personalización y el desempeño laboral de los colaboradores de una Dirección Regional de Salud en Amazonas, donde la pérdida de personalización hace referencia al clima laboral y a su forma de interactuar con sus compañeros de trabajo de los diferentes niveles jerárquicos, a partir de este análisis en el estudio se evidencia que no existe un nivel de relación o significancia entre ambas variables.

Las relaciones interpersonales positivas probablemente sirvan como un factor protector para la salud física y agotamiento de los empleados. En general, los investigadores encuentran que las relaciones interpersonales positivas en el

lugar de trabajo son identificado por los empleados como una forma de prevenir el agotamiento. Las enfermeras altamente comprometidas que estaban experimentando altas demandas laborales todavía estaban informando altos niveles de agotamiento cuando tenían bajos niveles de apoyo de colegas y supervisores, a pesar de indicar tener altos niveles de recursos en el trabajo y una afinidad es decir de encontrarse comprometidos e involucrados con su lugar de trabajo (Sesemann, 2019).

Ravalier et al. (2020) afirma que el apoyo de los compañeros puede ayudar distribuyendo la carga de trabajo, así como también brindando apoyo emocional. Se ha sugerido ampliamente aplicarlo como un amortiguador importante para la experiencia del estrés en el trabajo. En general, se evidenció que era positivo en este grupo, especialmente si los colegas tenían buenas habilidades de comunicación y escucha, además si eran serviciales u agradables. Para aumentar este efecto amortiguador, puede ser útil fomentar la comunicación regular y formalizada y los grupos de apoyo entre compañeros entre los miembros del equipo a través de reuniones y posiblemente capacitación en torno a la buena comunicación.

Por último de la identificación de la relación entre la realización personal con el desempeño laboral de los colaboradores de una Dirección Regional de Salud en Amazonas, donde la realización personal forma parte de una de las dimensiones de la variable estrés, y que analiza el crecimiento, así como el desenvolvimiento de cada colaborador dentro de su área de acuerdo a sus habilidades de eficiencia y eficacia, a partir de esta caracterización, se analizó la relación y al final se logra evidenciar que si existe un nivel de correlación indirecta según el coeficiente de pearson de  $-0,250$  y bajo un nivel de significancia del  $0,01\%$ .

Según Saleem et al. (2021) una combinación de eventos estresantes, como las presiones de cumplimiento de la organización, los conflictos interpersonales y la falta de profesionalismo, pueden afectar el desempeño de los empleados. Las habilidades inadecuadas para hacer frente al trabajo y el desajuste entre los esfuerzos realizados y las recompensas recibidas son factores para no tener autocontrol de las emociones.

Ravalier et al. (2020) evidenció que a partir del modelo de regresión de estrés establecido, demostró un buen ajuste, representando el  $20\%$  de la varianza para

todos los participantes. Seis variables influyeron significativamente tanto en el estrés como el bienestar psicológico excepto las demandas, explicando el 27% de la varianza. Además se evidenció que los participantes reciben mucho apoyo por parte de sus compañeros y alrededor del 50% también afirmaron sentirse bien apoyados por sus gerentes a nivel emocional y con los que era fácil comunicarse.

Entre las limitaciones de la investigación, se encuentra la falta del llenado completo del cuestionario de estrés, puesto que hubieron dos participantes que omitieron sus respuestas en algunas preguntas correspondiente a las dimensiones de pérdida de personalización y realización personal.

## VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto a la relación entre las variables de estrés y desempeño, realizado a una Dirección de Salud en Amazonas, se concluyó según el coeficiente Rho de spearman de  $-,195$  y un nivel de significancia del 5% que existe relación entre ambas variables, el cual explica el nivel de eficiencia obtenido en esta institución. Además a partir del análisis econométrico se confirmó la relación de las variables, agregando además como variables explicativas, a la categoría de edad y sexo, con niveles de significancia mayores al 5% y al 10%.
2. De acuerdo a los resultados de la caracterización, la investigación concluyó que existen más mujeres laborando en las áreas administrativas de una Dirección de Salud en Amazonas que varones, además de ambos sexos, 97 de los 135 encuestados se encuentran en la categoría joven, es decir que pertenecen al barómetro de 20 a 40 años de edad. Y con respecto a los niveles de estrés y desempeño, los varones son los que muestran mayor niveles de eficiencia, así como también mayores niveles de estrés medio, especialmente los de la categoría de edad adulta, que pertenecen al barómetro de 41 años de edad a más.
3. A partir del análisis sobre la relación entre la dimensión de desgaste emocional y el desempeño laboral, concluyó que según el coeficiente de pearson no existe correlación entre ambas variables, el cual puede estar explicado por las metodologías de trabajo que resultan ser positivas para los colaboradores de dicha Dirección de Salud en Amazonas, permitiéndoles tener un buen clima laboral para no generar en ellos la presencia de niveles altos de estrés que ocasionen desgaste emocional.
4. Para el análisis de relación entre la dimensión de pérdida de personalización para la variable estrés y la variable desempeño laboral en los colaboradores de una Dirección de Salud en Amazonas, se concluyó que no existe correlación entre ambas variables.
5. Con respecto a la significancia entre la dimensión realización personal del estrés y el desempeño laboral, se observó que ambas variables son significantes a un nivel del 1% y se relacionan según el coeficiente de pearson en un  $-,250$ , lo que significa que son inversamente proporcionales.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A futuras investigaciones se recomienda desarrollar investigaciones con tamaños de muestras más grandes, segmentandolo, por actividad asistencial o administrativa, para obtener cuadros comparativos que permitan obtener resultados más precisos y segmentados.
2. A la institución se recomienda que a partir de los resultados obtenidos, sigan adoptando medidas que brinden a sus colaboradores comodidad y un buen ambiente laboral, además que desarrollen actividades que involucren la sociabilidad entre colaboradores para detener los procesos rutinarios.
3. A la comunidad investigadora se recomienda elaborar nuevos cuestionarios que puedan ser validados, los mismos que contengan preguntas relacionadas al trato y su relación con los usuarios, para cambiar la perspectiva de los resultados, y fomentando el aporte a nuevos conocimientos y teorías.



## REFERENCIAS

- Adzakpah, G., Laar, A., & Fiadjoe, H. (2018). *Occupational stress among nurses in a Hospital Setting in Ghana*. Ghana: University of Rome "G.Marconi".  
<https://www.oatext.com/Occupational-stress-among-nurses-in-a-Hospital-Setting-in-Ghana.php#Article>
- Agofure, O., Okandeji-Barry, O., Ignatius Ume, S., & Yulum, S. (2019). Effects of Stress on Community Health Workers Performance in Shongom Local Government Area of Gombe State. *the Nigerian Medical Association*, 19(4). <https://www.tnhjph.com/index.php/tnhj/article/view/384>
- Appiah Kubi, B. (2019). *Stress management practices and job performance at national health insurance authority, central Region*. University of cape coast, Cape.  
<https://ir.ucc.edu.gh/xmlui/bitstream/handle/123456789/4611/APPIAH-KUBI%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Badia Camprubí, I. (2015). *El desgaste emocional*.  
<http://www.feuso.es/images/docs/FEUSOSALUDLABORAL643.pdf>
- Bahadur Gurung, J. (2020). *Impact of Workplace Stress on Employee Performance in Healthcare Sector of Gandaki Province, Nepal*. Nepal.  
<https://www.journalpressindia.com/prastuti-journal-of-management-research/doi/10.51976/gla.prastuti.v9i2.922008>
- Bardales García , K. J. (2018). *Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del gobierno regional de Amazonas - 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas) Repositorio UNTRM.  
<https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/1466/BARDALES%20GARC%c3%8dA%20KAREN%20JUDITH.pdf?sequence=1>

&isAllowed=y

Bone Vasquez, P. M. (2022). *Proyectos interdisciplinarios y el aprendizaje virtual de los estudiantes de la Escuela de Educación Básica, Diecinueve de Mayo, Balzar 2021*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78190>

Cigna. (15 de Setiembre de 2020). *Observatorio de RRHH*. Observatorio de RRHH: <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html>

Da Cruz Bejarano, A. G., & Melgarejo Aguirre, R. D. (2021). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63035/Da%20Cruz\\_BAG-Mlegarejo\\_ARD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63035/Da%20Cruz_BAG-Mlegarejo_ARD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Delgado Espinoza, K. S., Calvanapón Alva, F. A., & Cárdenas Rodríguez, K. (2020). *El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Redalyc. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50577/Delgado\\_ESK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50577/Delgado_ESK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Deng, J., Guo, Y., Ma, T., Yang, T., & Tian, X. (2019). *How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study*. Beijing: Environmental Health and Preventive Medicine. <https://environhealthprevmed.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12199-018-0758-4.pdf>

Designan a nuevo presidente del directorio de Sedapal (16 de Marzo de 2021).

Gestión. Gestión: <https://gestion.pe/economia/empresas/designan-a-nuevo-presidente-de-directorio-de-sedapal-noticia/>

Galarreta Aragón, S. J. (2020). *Análisis del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en el área de operaciones MiBanco Agencia Miraflores Arequipa* - . [Trabajo de investigación, Universidad Continental].

Repositorio Universidad Continental.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9044/4/IV\\_FCE\\_308\\_TI\\_Galarreta\\_Arag%C3%B3n\\_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9044/4/IV_FCE_308_TI_Galarreta_Arag%C3%B3n_2020.pdf)

Gómez Degraes, Á. (10 de Octubre de 2018). *I+D Fundación para la investigación social avanzada*. <https://isdfundacion.org/2018/10/10/que-es-y-para-que-sirve-el-muestreo-estadistico/>

Guillén Sánchez, T. A. (2017). *Estrés laboral en personal médico de un hospital de la región Altos Tsotsil-Tseltal de Chiapas*. Chiapas. [Tesis de maestría, El Colegio de la Frontera Sur]. Repositorio del Colegio de la Frontera Sur.  
[https://ecosur.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1017/1415/1/10000006938\\_documento.pdf](https://ecosur.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1017/1415/1/10000006938_documento.pdf)

Hafeez, S. (2018). The Impact of Job Stress on Performance of Employees: A Study of Social Security Hospital of District Okara & Sahiwal. *Journal of Neuropsychology & Stress Management*.  
<https://www.kenkyugroup.org/images/articles/ccb5daed383cced4899c8bb780898e9f.pdf>

Hernández Montes, R. M., Fuentes Pitre, M. J., & Martínez Arturo, C. Z. (2020). *La influencia de estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S*. [Tesis de especialización,

Corporación Universitaria Iberoamericana]. Repositorio Iberoamericana.  
<https://repositorio.ibero.edu.co/bitstream/001/1061/1/La%20influencia%20del%20estr%C3%A9s%20laboral%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20de%20los%20trabajadores%20en%20la%20empresa%20LGM%20Gesti%C3%B3n%20Empresarial%20S.A.S.pdf>

Huamán Ascurra , K. H. (2021). *Estrés en docentes de educación básica regular, pertenecientes a una red de la provincia de Utcubamba, Amazonas 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3802/1/TL\\_HuamanAscurraKarenHermila.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3802/1/TL_HuamanAscurraKarenHermila.pdf)

Jude Chukwuemeka, A. (2021). Influence of Stress on Staff Job Performance: A Study of Isu Local Government Area. *International Journal of Innovative Psychology & Social Development*, 9(1), 41-51.  
<https://seahipaj.org/journals-ci/mar-2021/IJIPSD/full/IJIPSD-M-4-2021.pdf>

Kokoroko, E., & A. Sanda , M. (Septiembre de 2019). Effect of Workload on Job Stress of Ghanaian OPD Nurses: The Role of Coworker Support. *Journal Safety and Health at Work*, 10(3), 341-346.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2093791118304050>

Luisa Mecca, D., Carabelli Cichello, D., & Iavecchia Gaitán, S. (2016). *Síndrome de burnout y estrés laboral en enfermeros de instituciones hospitalarias*. Buenos aires. [Trabajo de investigación, Universidad UADE] Repositorio UADE.  
<https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/5254/C>

ICHELLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lutfi Arif, A., Amali Riva, H., & Yuliharsi. (2022). *Impact of Job Stress on Job Performance of Health Worker with Work Life Balance as Mediating Variable*. Universitas Negeri Semarang, Indonesia. file:///C:/Users/b/Downloads/55012-Article%20Text-159628-3-10-20220603.pdf

Machacuay Castellón , J. P., & Vera Balbín, G. (2020). *Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital La Merced, 2020*. [Tesis de segunda especialización, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Universidad del Callao. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5562/VERA%20BALBIN%2cMACHACUAY%20CASTILLON-2DAESPEC-FCS-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Machuca Agostinelly, J. K. (2018). *Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29935/machuca\\_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29935/machuca_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mayta Palomino, N. W. (2021). *El estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del grupo Santa Elena - Chancay, año 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/5090/MAYTA%20PALOMINO%2c%20NATHALY%20WENDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mena Roa, M. (6 de Diciembre de 2021). *Statista*.

<https://es.statista.com/grafico/26338/porcentaje-de-empleados-que-aseguran-haber-experimentado-estres-durante-gran-parte-del-dia-anterior/>

Ministerio de salud . (2021). *Ministerio de salud* .

<https://www.minsa.gob.pe/newsletter/2021/edicion-72/nota4/index.html>

Moreno Villegas, J. (2019). *Teorías del desempeño laboral*. Quito.

[https://www.academia.edu/40516021/Teor%C3%ADas\\_del\\_desempe%C3%B1o\\_laboral](https://www.academia.edu/40516021/Teor%C3%ADas_del_desempe%C3%B1o_laboral)

Muerte de un empleado agotado aviva debate sobre tiempo de trabajo en China

(09 de febrero de 2022). *Gestión*.

<https://gestion.pe/mundo/internacional/muerte-de-un-empleado-agotado-aviva-debate-sobre-tiempo-de-trabajo-en-china-noticia/>

Muhammad , E., & Kishwar , A. (2019). The Impact of Work Stress on Employee

Productivity: Based in the Banking Sector of Faisalabad, Pakistan.

*International Journal of Innovation and Economic Development, IV*.

<https://researchleap.com/wp-content/uploads/2019/02/03.The-Impact-of-Work-Stress-on-Employee.pdf>

Navarro, F. (25 de Mayo de 2015). *Revista digital*.

<https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/factores-generadores-del-estres-laboral/>

Neira Chávez , E. N. (2018). *Aplicación de normas de seguridad y salud en el*

*trabajo y desempeño laboral de los servidores,Hospital Víctor Lazarte,*

*Trujillo-2018*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio

Universidad César Vallejo. <https://1library.co/document/zgw78nj7->

facultad-de-derecho-escuela-acad%C3%A9mico-profesional-de-derecho.html

Ochante Palomino, F. D., Pimentel Agurto, S. B., & Tello Salés, M. J. (2018).

*Estrés laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar en el servicio de pediatría en un Hospital Nacional. Lima 2017 - 2018.* [Tesis de especialización, Universidad Cayetano Heredia].

Repositorio Universidad Cayetano Heredia.

<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/4369>

Onofre Pérez, L. M. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral*

*del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019.* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].

Repositorio Universidad

Andina Simón Bolívar

[https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-](https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf)

[Onofre-Influencia.pdf](https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf)

Organización del trabajo. (2015). *Organización del trabajo.*

[https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-](https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-2-modelos-teoricos-sobre-la-aparicion-del-estres-laboral/#:~:text=Seg%C3%BAn%20Siegrist%20(1996)%2C%20el,denom)

[psicosociales/4-1-estres-2/4-1-2-modelos-teoricos-sobre-la-aparicion-del-estres-](https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-2-modelos-teoricos-sobre-la-aparicion-del-estres-laboral/#:~:text=Seg%C3%BAn%20Siegrist%20(1996)%2C%20el,denom)

[laboral/#:~:text=Seg%C3%BAn%20Siegrist%20\(1996\)%2C%20el,denom](https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-2-modelos-teoricos-sobre-la-aparicion-del-estres-laboral/#:~:text=Seg%C3%BAn%20Siegrist%20(1996)%2C%20el,denom)  
[inado%20modelo%20de%20esfuerzo%2Drecompensa.](https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-2-modelos-teoricos-sobre-la-aparicion-del-estres-laboral/#:~:text=Seg%C3%BAn%20Siegrist%20(1996)%2C%20el,denom)

Ospina Stepanian, A. (2016). *Síntomas, niveles de estrés y estrategias de*

*afrentamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de*

*una institución de educación superior militar: Análisis comparativo.* [Tesis

de maestría, Universidad Católica de Colombia]. Repositorio Universidad

Católica de Colombia.

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/3161/4/TESIS%20DE%20MAESTR%C3%8DA%20%20Andr%C3%A9s%20Ospina%20Stepanian.pdf>

Ravalier, J., McVicar, A., & Boichat, C. (2020). *Work Stress in NHS Employees: A Mixed-Methods Study*. *Int J Environ Res Public Health*.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7559167/>

Salam, A. (2018). *Job Stress and Job Satisfaction Among Health Care Professionals*. *Hamad bin Khalifa University Press*.  
<https://www.qscience.com/docserver/fulltext/qfarc/2016/1/qfarc.2016.HBOP2571.pdf?expires=1659881518&id=id&accname=guest&checksum=CAA6428E2649BB088CB5CB1D7EBEDBC5>

Saleem, F., Imran Malik, M., & Saddiqa Qureshi, S. (2021). *Work Stress Hampering Employee Performance During COVID-19: Is Safety Culture Needed?* *Frontiers in Psychology*.  
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.655839/full>

Sarsosa Prowesk, K., & Charria Ortiz, V. H. (2017). *Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia*. Cali: Universidad de Nariño . <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>

Sesemann, E. M. (2019). *Healthcare employees' Burnout, job stress, health, and workplace social networks: addressing the quadruple aim*. East Carolina University, Carolina.  
<https://thescholarship.ecu.edu/bitstream/handle/10342/7611/SESEMMANN-DOCTORALDISSERTATION-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- Shu Ya, Y., Shui Chuan, C., Liza, L., & Ying Sing, L. (2021). Employee Stress, Job Satisfaction, and Job Performance: A Comparison between High-technology and Traditional Industry in Taiwan. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, VIII(3), 605-618. <https://koreascience.kr/article/JAKO202106438543463.view?orgId=kodis>
- a
- Si Ramli, A. (Abril de 2018). Manage of job stress and measure employee performance in health services. *Business and Entrepreneurial Review* , 18(1), 53-64. <https://trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id/index.php/ber/article/view/5307/4160>
- Siraj, M., Ummah, S., & MG Hassan, S. S. (2021). Occupational Stress and Nursing Officer's Job Performance: An Empirical Study at Base Hospitals in Kalmunai Regional Director of Health Services Region. *International Journal of Contemporary Medicine*, 8(2). [https://www.researchgate.net/publication/353719444\\_Occupational\\_Stress\\_and\\_Nursing\\_Officer's\\_Job\\_Performance\\_An\\_Empirical\\_Study\\_at\\_Base\\_Hospitals\\_in\\_Kalmunai\\_Regional\\_Director\\_of\\_Health\\_Services\\_Region](https://www.researchgate.net/publication/353719444_Occupational_Stress_and_Nursing_Officer's_Job_Performance_An_Empirical_Study_at_Base_Hospitals_in_Kalmunai_Regional_Director_of_Health_Services_Region)
- Turriate Rojas, C. (30 de Setiembre de 2021). *EsSalud Amazonas*. EsSalud Amazonas: <http://noticias.essalud.gob.pe/?inno-noticia=essalud-amazonas-establece-alianza-para-fomentar-estilos-de-vida-saludables-y-la-prevencion-de-la-salud>
- Vásquez Rodríguez, W. A. (2020). *Metodología de la investigación*. Universidad San Martín de Porres , Lima. <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020->

I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf

- Velásquez Caizaluisa, F. D., & Villavicencio Chávez, D. A. (2016). *Nivel de Estrés Laboral en el Personal Profesional de Salud y su Relación con el Desempeño Laboral del Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi - Tulcán), durante el Periodo de Septiembre – Octubre del 2016*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Universidad Católica del Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13896/Tesis%20Final%20Final%202.4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Yang, T., Ma, M., Zhu, M., Liu, Y., Chen, Q., Zhang, S., & Deng, J. (27 de Marzo de 2018). Challenge or hindrance: Does job stress affect presenteeism among Chinese healthcare workers? *Journal of Occupational Health*, 60(2), 163-171. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1539/joh.17-0195-OA>
- Yong, L., Xiao Min, H., Xiao Liang, H., Xiao-Dong, Z., Pi, G., Li-Fen, F., . . . Yuan-Tao, H. (2018). *The relationship between job satisfaction, work stress, work–family conflict, and turnover intention among physicians in Guangdong, China: a cross-sectional study*. China. <https://asset-pdf.scinapse.io/prod/2612231421/2612231421.pdf>
- Yu-Li, L., Wan-Tsui, H., Chi-Lan, K., & Hui-Jung, W. (2019). The relationship between organizational climate, job stress, workplace burnout, and retention of pharmacists. *Revista de Salud Ocupacional*, 62(1). <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/1348-9585.12079>

**ANEXO A: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>VARIABLE DE ESTUDIO</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>	<b>NIVEL/RANGO</b>
<b>ESTRÉS</b>	El estrés es el resultado de las preocupaciones que el ser humano contrae debido al cansancio, la inseguridad y al agotamiento	La variable se medirá mediante un cuestionario con escala nominal	Desgaste emocional	Desgaste Fatiga Pérdida de energía Agotamiento	1,2,3, 4,5,6, 7,8	Nominal	Nunca (0) Casi nunca (1) Algunas Veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)
			Pérdida de personalización	Frialdad Emocional	9,10, 11,12, 13,14,15		
			Realización personal	Clima laboral Capacidad de trabajar bajo presión Productividad	16,17, 18, 19, 20,21, 22		
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	El desempeño laboral, es el desenvolvimiento que muestra el trabajador en cada responsabilidad o roles que realiza	La variable se medirá mediante un cuestionario con escala nominal	Grado de conocimiento y habilidad	Cooperación Colaboración	1, 2, 3, 4	Nominal	Nunca (0) Casi nunca (1) Algunas Veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)
			Trabajo en equipo	Relaciones de equipo de trabajo	5, 6, 7, 8, 9, 10		
			Grado de responsabilidad	Conocimiento y compromiso laboral	11, 12, 13		
			Calidad	Nivel de conocimiento de trabajo	14, 15, 16		
			Productividad	Capacidad laboral de los roles asignados	17, 18, 19		

## ANEXO B: TAMAÑO DE LA MUESTRA

N = total de la población = 200 colaboradores administrativos

$Z_{\alpha} = 95\% = 1.96^2$

p = proporción de éxito = 0,5

q = proporción de fracaso = 0,5

E = Margen de error 5% = 0.05

$$n = \frac{z_{\alpha/2}^2 * N * p * q}{E^2 * (N - 1) + z_{\alpha/2}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 200 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (200 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 131.75 \cong 132 \text{ colaboradores}$$

## ANEXO C: INSTRUMENTOS DE VARIABLES

### INVENTARIO PARA LA EVALUACIÓN DE ESTRÉS Original Maslach (1986)

Le pedimos su cooperación para el desarrollo del siguiente cuestionario respondiendo de manera anónima, le agradecerá responder según le dicten sus emociones.

Marque con una (x), el casillero que corresponda

N°	PREGUNTAS	Nunca (N)	Algunas veces al año (AVS)	Algunas veces al mes (AVM)	Algunas veces a la semana (AVS)	Diariamente (D)
1	Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado					
4	Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme con el trabajo					
5	Siento que estoy tratando a algunos de mis empleados como si fueran Objetos impersonales					
6	Siento que tratar todo el día con la gente me cansa (dirigir)					

<b>7</b>	Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender					
<b>8</b>	Siento que mi trabajo me está desgastando					
<b>9</b>	Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo					
<b>10</b>	Siento que mi trato con la gente es más duro					
<b>11</b>	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
<b>12</b>	Me siento muy enérgico en mi trabajo					
<b>13</b>	Me siento frustrado por mi trabajo					
<b>14</b>	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
<b>15</b>	Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de mis empleados (o personas que atiendo profesionalmente)					
<b>16</b>	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
<b>17</b>	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					

<b>18</b>	Me siento Estimulado después de haber Trabajado estrechamente					
<b>19</b>	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
<b>20</b>	Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades					
<b>21</b>	Siento que mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
<b>22</b>	Me parece que mis empleados me culpan de algunos de sus problemas					

**CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL**  
**Original Chiavenato (2000), Adaptado por Machuca (2018)**

En términos generales, identifique el desempeño del colaborador enmarcando aquella calificación teniendo presente la escala que se detalla a continuación:

Por favor marque con un (x) el casillero que corresponda

<b>N°</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>NUNCA 1</b>	<b>CASI NUNCA 2</b>	<b>AVECES 3</b>	<b>CASI SIEMPRE 4</b>	<b>SIEMPRE 5</b>
1	Conoce las funciones a realizar y la manera de desempeñarse en el cargo.					
2	Tiene claridad sobre las metas que debe lograr.					
3	Se aportan nuevas ideas para el mejoramiento del área					
4	Posee la capacidad y el criterio para solucionar problemas.					
5	Se preocupa por no afectar el trabajo de otros.					
6	Propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros y los usuarios					
7	Establece una relación adecuada con el personal a su cargo					
8	Trabaja en equipo					
9	Mantiene una correcta relación con las jefaturas de las otras áreas.					
10	Comunica a su equipo de trabajo los objetivos a cumplirse.					



<b>11</b>	Actúa con criterio propio, se le puede delegar con confianza.					
<b>12</b>	Cumple con las normas y reglamentos de la institución.					
<b>13</b>	Es responsable por decisiones que tome dentro de su área					
<b>14</b>	Realiza sus tareas en el tiempo oportuno					
<b>15</b>	Su trabajo contribuye al desarrollo de la institución					
<b>16</b>	Hay organización y planificación en el trabajo realizado.					
<b>17</b>	Se concentra en el rendimiento de sus actividades propias de su trabajo					
<b>18</b>	Administra los recursos de su área adecuadamente					
<b>19</b>	Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo.					

## ANEXO D: FICHAS TÉCNICAS DE LOS INSTRUMENTOS

### Ficha técnica del cuestionario del estrés

Instrumento	: Cuestionario del estrés
Autor	: Maslach Jackson (1986)
Revisión	: Machuca (2018)
Adaptado y validado	: En Perú, por Juliana Karin Machuca Agostinelly (2018)
Número de ítems	: 22
Tipo de Scala	: Linkert, nunca (0), algunas veces (1), algunas veces al mes (2), algunas veces a la semana (3), y diariamente (4).
Población general	: Trabajadores administrativos
Tiempo de aplicación	: 20 minutos
Validez y confiabilidad	: Obtuvo un coeficiente de validez de 100% y confiabilidad de 0,827
Puntuación	: Cada respuesta tuvo como valores del 1 al 4.
Niveles	: la valoración según la escala de medición fue: Baja (0-29), medio (30-59) y alto (60-88)

## Ficha técnica de desempeño laboral

Instrumento	: cuestionario del desempeño laboral
Autor	: Chiavenato (2000)
Revisión	: Machuca (2018)
Adaptado y validado	: En Perú, por Juliana Karin Machuca Agostinelly (2018)
Número de ítems	:19
Tipo de Scala	:Linkert, nunca (1), casi nunca (2), aveces (3), casi siempre (4), siempre (5).
Población general	: Trabajadores administrativos
Tiempo de aplicación	: 15 minutos
Validez y confiabilidad	: Obtuvo un coeficiente de validez del 100% y confiabilidad de 0,732
Puntuación	: Cada respuesta tuvo como valores del 1 al 5.
Niveles	: La valoración según la escala de medición fue: inadecuado (19-44), regular (45-69) y eficiente (70-95)

## ANEXO E: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Reciba mi cordial saludo, la suscrita Jhoana Puerta Cubas, cirujano dentista. Actualmente me encuentro realizando la investigación sobre estrés y desempeño laboral, por tal motivo se le está invitando a participar en esta investigación, que tiene como objetivo determinar la influencia del estrés sobre el desempeño laboral de los colaboradores de esta Dirección Regional de Salud en Amazonas, pero antes que usted decida o no participar, se le dará a conocer y comprender lo siguiente:

En primera instancia usted debe conocer que la aplicación de la encuesta será anónima y la información que obtenga como resultado de la investigación será protegida y utilizada de forma confidencial; por lo tanto, esta actividad no representara ningún riesgo para usted.

En segunda instancia debe saber que su participación no le generará ningún costo, así como tampoco recibirá algún tipo de compensación económica, pero si le beneficiará a usted porque con sus respuestas podremos conocer el efecto entre ambas variables para poder formular estrategias que mejoren sus condiciones laborales.

Y en última instancia hacerle de conocimiento que usted tiene todo el derecho a negarse o a retirarse en cualquier momento de la aplicación del cuestionario sino se siente cómodo(a).

### **Declaración de consentimiento**

Declaro que he leído y comprendido el consentimiento informado, además declaro que he tenido la libertad para poder hacer preguntas, las mismas que fueron respondidas satisfactoriamente, y declaro que sin ningún tipo de poder coercitivo he decidido participar voluntariamente en la investigación, por tal motivo firmo en señal de conformidad.

Nombre: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GALVEZ DIAZ NORMA DEL CARMEN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una Dirección Regional de Salud en Amazonas

", cuyo autor es PUERTA CUBAS JHOANA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 31 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GALVEZ DIAZ NORMA DEL CARMEN <b>DNI:</b> 17450252 <b>ORCID</b> 0000-0002- 6975- 0972	Firmado digitalmente por: GDIAZNC el 12-08-2022 20:05:02

Código documento Trilce: TRI - 0382750