



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

El estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de  
Salud Grau Apurímac, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Cruzado Sanchez, Roger (Orcid.org/ 0000-0001-7196-3961)

**ASESORA:**

Dra. Zevallos Delgado, Karen del Pilar (Orcid.org/ 0000-0003-2374-980)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

La presente investigación la dedico a mi familia, quienes siempre me dieron la fortaleza y apoyo para seguir alcanzando todos mis proyectos trazados. A Dios por darme salud y vida para poder concretar mis sueños. A mis hijos Gherard y Lyam para que sientan orgullo de su padre. Y a Lucía, mi esposa y compañera de vida, quien día a día me alentó y apoyó para ser mejor siempre.

## **Agradecimiento**

Un agradecimiento especial a la Obst. Sonia López Pachacama, Directora de la Red de Salud Grau – Apurímac, y todos-as los trabajadores, quienes me brindaron las facilidades para trabajar mi investigación. A mi asesora Dra. Karen del Pilar Zevallos Delgado, por el apoyo continuo, exigencia y empatía.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	49

## Índice de Tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencias y porcentaje de la variable el Estrés	27
Tabla 2 Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones del Estrés	28
Tabla 3 Distribución de frecuencias y porcentaje de la variable D.L.	29
Tabla 4 Distribución de frecuencias y porcentaje de las dimensiones del D.L.	30
Tabla 5 Coeficiente de correlación entre el estrés y el desempeño laboral	31
Tabla 6 Coeficiente de correlación de las dimensiones del estrés y el D.L.	32
Tabla 7 Estadística Alpha de Cronbach del Estrés	61
Tabla 8 Estadística Alpha de Cronbach de Desempeño Laboral	61

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Niveles de la variable El estrés	62
Figura 2 Niveles de la variable Desempeño laboral	62

## Resumen

En la presente investigación se buscó determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Grau Apurímac. Cuya metodología aplicada fue con un nivel correlacional, cuantitativo, diseño no experimental la muestra estuvo conformada por 110 trabajadores. Por ende, para el análisis de resultados se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman = -, 343 y grado de significancia  $p=, 000 < 0,05$  el cual permite afirmar que no existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral porque la correlación es negativa perfecta. Concluyendo que dentro de la institución pública Red de Salud Apurímac se interpreta un incremento gradual en el estrés y una disminución en el desempeño laboral por parte de los trabajadores, por lo que no existe una relación significativa entre la variable estrés y desempeño laboral.

**Palabras clave:** Estrés, desempeño laboral, crisis sanitaria.

## **Abstract**

The present research sought to determine the relationship between stress and work performance of workers of the Grau Apurímac Health Network. The methodology applied was a correlational, quantitative, non-experimental design with a sample of 110 workers. Therefore, for the analysis of the results, Spearman's Rho coefficient = -0,343 and degree of significance  $p=0,000 < 0.05$  was used, which allows us to affirm that there is no significant relationship between stress and work performance because the correlation is perfectly negative. The conclusion is that within the public institution Red de Salud Apurímac there is a gradual increase in stress and a decrease in job performance by the workers, so there is no significant relationship between stress and job performance.

**Keywords:** Stress, work performance, health crisis.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día el mundo se enfrenta a muchos cambios, tanto en el ámbito abierto como en el individual, familiar y laboral, individual, familiar y laboral; en gran medida estos movimientos afectan a la mejora del efecto en la mejora de la persona en el trabajo, donde el poder de la globalización produce cambios fenomenales en la asistencia gubernamental de las asociaciones que conducen a problemas físicos y mentales. Además, hoy en día hay algunos problemas de estrés, debido a algunas variables, ya sea en el lugar de trabajo, los problemas familiares, la endeblez del trabajo, las excusas frecuentemente inconsistentes, las conexiones individuales de falta de comunicación, la ausencia de correspondencia enfática, este tipo de tensión y los cambios que enfrentan los trabajadores hacen que se sientan avergonzados causándoles estrés. El estrés es un tema que está adquiriendo importancia en la opinión pública, a la luz de la multitud de consecuencias perjudiciales para los individuos que experimentan los efectos nocivos de la misma, con frecuencia provocados por las condiciones antagónicas a nivel psicosocial, familiar, individual, que lo impulsan, para recordar que es en cierta medida molesto, a la luz del hecho de que los ajustes o cambios son evidentes cuando el trabajador comienza a tener influencias específicas inquietantes, tanto en su forma de comportarse como en su interior.

Marbán (2009), ha señalado que el estrés y el nerviosismo son las cuestiones más molestas que influyen directamente en los trabajadores, tanto en el mundo empresarial como en el ámbito clínico, ya que este estado de estrés tiene varias condiciones de seguridad, y están firmemente conectadas con la ejecución del trabajo y la eficiencia que éste debe tener, además comunicó que el 48% de los trabajadores tenían afecciones a causa del estrés y que en los Estados Unidos, el estrés y las enfermedades psicológicas, costaban aproximadamente 250 millones de dólares, lo que no era razonable para la autoridad pública.

García (2019) llama la atención en su exploración de que el 53% de los trabajadores de diversos países del mundo realmente quieren estar en su ocupación durante mucho tiempo. Según la revisión, los obreros que son impulsados y mantienen su ejecución laboral, cuando su jefe puntual les ofrece un gran trato 81%, cuando lo solicitan en 38% y 37% trabajan en su presentación inspirados por un miedo

a perder su empleo. El estrés afecta seriamente la actividad laboral, por lo que en Suiza tiene un nivel alto de estrés de 68% de trabajadores estresados, en Noruega un 31% y Alemania aborda el 28%, la OMS anunció que en todo el mundo, en algún lugar en el rango del 5% y el 10% de los representantes que residen en las naciones consideradas creadas experimentan los efectos enfermos del estrés del trabajo y en las naciones donde las empresas prevalecen, en algún lugar en el rango del 20% y la mitad de la población es impactada por el tema similar, causando condiciones médicas y la ejecución disminuida de los trabajadores, debido a la ausencia de inspiración y menos seguridad (Mac Donald, 2009).

En la investigación de Matabanchoy, Álvarez, y Riobamba (2019) se detalla que la administración de un entidad demuestra mejor ímpetu en el cumplimiento de los objetivos empresariales, de esta manera, los representantes son considerados como un componente aplicable en las organizaciones, se espera hacer estrategias para percibir, acompañar y anualizar para lograr la ejecución del trabajo como lo indican los supuestos, creando técnicas y prácticas bajo normas significativas que gestionen, dirijan y salvaguarden la mejora del colaborador.

A nivel nacional, Cadillo (2020) retrata que las carencias en las organizaciones que no logran una ejecución de trabajo satisfactoria, está conectada con elecciones específicas, que en general los premios positivos pueden ser el avance, deleites, recompensas, tarea de nuevos pasivos, no obstante, suponiendo que sea a la inversa, es plausible que los representantes se mantengan en su posición equivalente o vayan hacia un curso de progreso en su trabajo.

A nivel institucional, la Red de Salud Grau es una entidad pública, que igualmente se ha visto impactada por todo lo que sucede en el Perú debido a la pandemia provocada por el Coronavirus, se ha observado del desconocimiento de las causas que origina el estrés y que no permiten un desarrollo eficiente del desempeño laboral por no conocer otras formas de relajarse y fortalecer la integridad de salud, y de esa manera poder fortalecer las debilidades institucionales.

Por toda esta problemática precedentemente señalada, se planteó el problema general de la investigación: ¿Qué relación existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau Apurímac, 2022? Y como problemas específicos: a) ¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau Apurímac, 2022?, b) ¿Qué relación existe entre la despersonalización y el desempeño laboral en los

trabajadores de la Red de Salud Grau Apurímac, 2022? y c) ¿Qué relación existe entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau Apurímac, 2022?

La justificación teórica, menciona Novoa y Villagómez (2014) la justificación teórica va ligada a aquella inquietud que tiene el investigador ya encuentra un vacío en su estudio y poder llenar sus bases teóricas en una reflexión y discusión académica sobre su línea de investigación, ya que se utilizó las teorías del estrés y el rendimiento laboral para enmarcar la encuesta, lo que requiere la aplicación de estas teorías y los resultados posteriores permitirá la adquisición de conocimientos y la contribución a otra literatura sobre estos temas. Hernández, Fernández y Baptista (2014) que la justificación metodológica plantea como una estrategia y/o un método que permita obtener un conocimiento que sea válido y confiable. Al mismo tiempo el instrumento aplicado sirvió para poder recolectar o analizar los datos en una determinada población ya que se utilizaron estrategias e instrumentos para recopilar datos sobre los factores de revisión y adquirir información que permita una investigación minuciosa y la comprobación de los descubrimientos. La Justificación práctica, mencionan Blanco y Villapando (2012) que la justificación práctica es el hecho de proponer estrategias para poder resolver un problema y consecuentemente, como generar aportes prácticos mediatos e inmediatos relacionados a la problemática de estudio, como ante la situación actual, se tratará de comprender la verdad de los individuos que trabajan bajo estrés y estrés en su ámbito laboral, de este modo se añade a la sociedad, contribuyendo a la implementación de la Red de Salud Grau.

Asimismo la investigación propuso como objetivo general: Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau Apurímac, 2022. Y como objetivos específicos: a) Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau Apurímac, 2022, b) Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau Apurímac, 2022 y c) Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau Apurímac, 2022.

Por todo esto se planteó como hipótesis general: Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau, 2022. Y como hipótesis específico: a) Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau

Apurímac, 2022, b) Existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau Apurímac, 2022 y c) Existe la realización significativa entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau – Apurímac, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes internacionales se consideró a Onofre (2021) investigo el nivel de la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas N° 01, 2019. Con un enfoque cuantitativo - correlacional, transversal, no experimental. Infiriendo que no existe una relación inmediata entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los especialistas del Departamento de Recursos Humanos del HE-1, cuya investigación fáctica dependió del programa SPSS.

Según Guerra (2019) examinó si el estrés en el trabajo impacta en el desempeño laboral del personal de enfermería en las administraciones básicas del Hospital de Pampas 2019, cuya metodología es cuantitativo, básico, transversal, correlacional, se enmarcó con una muestra de treinta participaciones, a quien se les aplico una encuesta de estrés de trabajo de Karasek. Presumiendo que el 47% de los expertos en enfermería revisados tienen un grado elevado de estrés y el 43% exhiben un grado de ejecución subóptimo, además al aplicar la medida de prueba, Rho de Spearman, se adquirió un  $r = - ,830$  y un nivel de importancia  $0,01 < 0,05$ ; confirmando que la conexión entre el estrés y la ejecución de la ocupación es opuesta, y eso implica que a mayor grado de estrés menor ejecución laboral.

Menciona Ramos (2018) examinó la frecuencia, las causas y lo que significa para en el estrés de los expertos en enfermería del HSJD de Manresa el Síndrome de Burnout. La estrategia fue un concentrado cuantitativo elucidante transversal en el que participaron una suma de 705 expertos de enfermería de las distintas administraciones del HSJD de Manresa. Los factores incluidos se recogieron a través de una encuesta independiente y la escala de estimación del Maslach Burnout Inventory. Presumiendo que la conexión entre los dos factores no es crítica ni está relacionada, lo cual es desigual de ver.

Puspitasari y Subagyo (2019) en su exploración a través de estrategias cuantitativas mediante la utilización de tres encuestas distintas con escala Likert, mostraron que mediante la utilización de la prueba T y el 5% enorme, la presión del trabajo y la inspiración de la ocupación influyen esencialmente en la ejecución del trabajo, igualmente mediante la utilización de la prueba F y el 5%; todo el tiempo, la presión del trabajo y la inspiración de la ocupación afectan en conjunto a la ejecución del trabajo; presumiendo que la ejecución del trabajo puede avanzar cuando la

condición de estrés de la ocupación es menor y la inspiración de la ocupación es alta.

López y Meléndez (2020) exploraron la frecuencia del estrés y sus variables relacionadas en 371 individuos del personal de una universidad gubernamental en el sur de Brasil en la que se obtuvieron los aspectos adjuntos: el marco del entorno de trabajo era inexistente (42%), el 22,7% se caracterizaba en posiciones de alto estrés y el 28% en horarios de trabajo no involucrados. Con respecto a los atributos, se mostraron enormes contrastes entre los grupos evaluados para los factores de horas trabajadas semana tras semana ( $p = 0,002$ ), estructura de trabajo suficiente ( $p < 0,001$ ) y ayuda social ( $p = 0,002$ ). La mayor parte de los individuos que trabajaban un día y medio o más a la semana tenían una posición funcional. La presión relacionada con la palabra se relacionó con un menor nivel de instrucción, una base de trabajo desafortunada y menos ayuda social.

Con respecto a los antecedentes nacionales se consideró a Campos (2021) investigo la conexión entre el estrés y el desempeño laboral del profesorado de la administración de crisis de San Juan de Dios en la pandemia de Covid19, 2021. El sistema utilizado fue cuantitativo, correlacional y con un plan de ensayo, la revisión se dirigió en un año determinado, por lo que es transversal, y el ejemplo fue un registro de 20 expertos. Infiere que no existe una relación crítica o directa donde la conexión de Persona es de  $-0,143$  y el nivel de importancia de  $0,454$ .

Dávila (2019) en su exploración tuvo como objetivo amplio examinar la relación que existe entre la presión de trabajo y la ejecución de la ocupación de 38 compañeros reglamentarios de la UGEL 15, Huarochirí, la cual tuvo una estrategia de examen correlacional no experimental, suponiendo que existe una conexión entre los factores concentrados en el examen, según el coeficiente ( $0,863$ ), mostrando la presencia de una conexión positiva sumamente impresionante, demostrando que suponiendo que el estrés de la ocupación se expande en los compañeros directivos, la ejecución del trabajo igualmente se incrementa.

La Torre (2018) dirigió su estudio sobre el personal de la CSJ de Chimbote, utilizando una técnica de exploración no exploratoria, transversal y correlacional; presumiendo que existe relación entre los factores de la misma según su prueba fáctica  $Rho = 0,367$ ; respecto a la presión: 42% (38) están preocupados, 19% (17) respetablemente presionados, y 39% (35) bajo grado de estrés; respecto a la ejecución: El 42% (38) tiene una ejecución de élite; el 18% (16) una ejecución de nivel medio, y el 40% (36) una ejecución baja.

Por otra parte, Ramos (2017) en su estudio dirigido a los socios jurídicos con contrato 728 de PJ Puno, cuyo objetivo era comprobar la relación estrés laboral - ejecución laboral; utilizó metodología cuantitativa, correlacional ilustrativa, obteniendo como resultados: 39% no se centran en su trabajo, clasificado en la presión periódica; con respecto a la ejecución del trabajo: 70% en el caso de que se esfuercen por cumplir los objetivos institucionales. Para el objetivo explícito primario, se razonó que existen tipos de presión en los representantes.

Barrera (2018) investigó la conexión entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba para establecer la conexión entre el grado de estrés y la ejecución laboral del personal docente auxiliar del Hospital "Antonio Caldas Domínguez" de Pomabamba, de la Universidad Cesar Vallejo. La técnica utilizada fue: la población y el ejemplo compuesto por 71 trabajadores de contraprestación, que se caracterizan por ser expertos y peritos y de diversas orientaciones sexuales; a quienes, después de afinar, se les aplicó una encuesta sobre el estrés y otra sobre ejecución laboral. Los resultados se reflejan en el resultado global que muestra que existe una enorme conexión entre el grado de estrés y la ejecución laboral de los representantes del personal de contraprestación del Hospital "Antonio Caldas Domínguez" de Pomabamba, lo que se refleja en la prueba de Chi-cuadrado  $P\text{-Valor}=0,000 (< 0,05)$  y se aprueba por el coeficiente Rho de Spearman que es  $- 0,683$ , por lo que se descarta la especulación inválida y se reconoce la teoría electiva.

Para poder realizar la investigación se tomó en cuenta bases teóricas, se procede a desarrollar las definiciones y teorías relacionadas con la primera variable del estudio que es el estrés: Define Selye (1956) "la reacción a un cambio particular o a un interés a la que la persona esta oprimida, además, dicho estímulo puede ser apreciado como positiva o negativa". La gran mayoría consideró que la presión es algo negativo, sin embargo, mayormente las personas perciben al estrés como un factor negativo lo cual en muchos casos no se presentó de dicha manera, el cual se produce a veces cuando la tensión en la persona es dominante pero excepcionalmente la disposición muy inteligente es el punto en el que el individuo satisface cada uno de sus emprendimientos sin sentirse limitado o presionado (Cárdenas, 2018). Es decir, el punto en el que las peticiones o la tensión superan el nivel adecuado para el individuo, empieza a manifestarse el estrés. El estrés es una peculiaridad versátil de las personas que contribuye, por lo general, a su resistencia,

a un óptimo rendimiento en sus labores y a desempeño en numerosos aspectos de la vida (Arístides, 2012). La representación de la idea no es típicamente lo mismo que lo que se conoce regularmente como estrés, ya que en circunstancias específicas esta peculiaridad puede ser tratada como el inicio o comienzo que facilita al colaborador o empleado al uso de sus propias capacidades en su totalidad. (Peiro, 2000). Así también Gonzales de Rivera (1991) señala que el estrés en todos sus aspectos, abarca que el organismo con sus distintivas características de reacción de origen interno es impactado, y responde a un impulso o circunstancia dada de factor externo. En otras palabras, el caso de estrés siempre conlleva a una respuesta del ente orgánico que debe ser analizada (Arshadi y Damiri, 2013). Y, por otro lado, es el estado físico y mental que lo vivenciamos cuando hay una confusión entre el interés aparente y la impresión de nuestra propia capacidad para adaptarnos a ese interés (Crăciun, Craiovan, y Crăciun, 2014). En definitiva, lo que nos hace sentir presión es el nivel de desajuste visto entre las demandas que se nos hacen, en el trabajo o en alguna otra área, y los recursos que se tiene para adaptarnos a ellas. (Gonzales, 2006).

Las teorías que estudian el estrés, Mansilla (2012) y Calixto (2018) son desarrolladas en tres modelos vigentes. El primero modelo de desequilibrio entre demandas y control refiere que la persona cuando tiene el incremento en sus demandas psicológicas y no tiene control en sus decisiones conlleva al estrés, así así mismo el factor trabajo y la relación empleador - subordinado incrementa el estrés (Payne y Fletcher, 1990). El modelo de desequilibrio entre demandas, apoyo y restricciones, refiere que el colaborador debe encontrarse en un momento indicado para que pueda realizar sus demandas en favor de su comunidad además agrega es la consecuencia de tres factores: restricciones laborales, exigencias laborales, apoyos laborales (Payne y Fletcher, 1990). Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador, refiere que el colaborador debe contar con recursos indispensables para poder exigir sus demandas, dicho modelo es conocido modelo Harrison de 1978 (Payne y Fletcher, 1990).

En la presente investigación se hace referencia a la teoría del estrés de Maslach, donde se expresa que existe un modelo de tres aspectos en el que el estrés puede percibirse como una interacción que tiene consecuencias positivas y adversas para la persona, mientras que el burnout sólo tendría impactos negativos. Maslach entiende que el burnout es una reacción a la presión o estrés laboral constante,

compuesta por perspectivas y sentimientos pesimistas hacia las personas con las que se labora y hacia el propio trabajo competente. Siendo un trastorno retratado por la experiencia de estar realmente agotado de forma emocional, el autor Maslach infiere que el burnout se diseña como "una condición de tres dimensiones retratada por el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización individual que estaría inamoviblemente asociada con la ejecución del trabajo, como tipos de conducta de los trabajadores que son pertinentes para poder cumplir con los objetivos progresivos.

En este sentido, haremos referencia a su significativo instrumento de estimación, el Maslach Burnout Inventory (MBI), una herramienta psicométrica más ampliamente reconocido en la disciplina mental y campos afines, adquiriendo ayuda experimental apoyada en enormes ejemplos de variadas cualidades relacionadas con la palabra. Según este punto de vista, el MBI es el instrumento que más ha contribuido a la conceptualización del trastorno, adquiriendo unos valores ideales de legitimidad y fiabilidad, lo que ha ayudado, además de diagnosticar el trastorno, a ampliar su teoría sobre su evolución y a mediar en diferentes ámbitos de entornos estructurales y beneficiando ampliamente en los estados de calidad de vida laboral de miles de individuos en todo el planeta.

Se desarrollaron las siguientes dimensiones del estrés: *agotamiento emocional*, alude a la sensación de estar agotado y vacío de energía profundo y genuina. Los colaboradores se sienten mermados y extenuados, sin fuentes de recarga. Necesitan energía suficiente para afrontar las situaciones de la vida, y una objeción habitual es que les sobrelleva de forma excesiva la sensación de estar sobrecargado y agotado. Los caracteres fundamentales de este agotamiento son la sobrecarga laboral y la disposición especial en el trabajo (Maslach, 2009). El *agotamiento cercano* es el componente vital del trastorno, y alude a que las personas presentan sensaciones de estar sinceramente agotadas y sobrecargadas con respecto a sus activos profundos. *Despersonalización*, es una respuesta escéptica, insensible o extravagantemente inexpresiva a varias partes de una labor. En definitiva, se demuestra que la despersonalización es la progresión de actitudes y sentimientos negativos, por ejemplo, la desconfianza, en torno a las personas de las que se espera su labor. Estas personas son vistas por los especialistas con desconocimiento y de forma deshumanizada debido a una fuerte carga emocional, que los lleva a culparlos por sus intereses (Maslach, 2009). También la

despersonalización implica mentalidades o tipos de conductas parcas, o separados en lo que respecta a las asociaciones sociales en el círculo laboral específicamente la toma de distancia de los individuos en los que uno se centra verdaderamente, el cual infiere perspectivas pesimistas, negativas e indiferentes, produciendo sensaciones de estar excesivamente lejos y distantes de los demás. (Hurtado y Pereira ,2012). Por último, *la realización personal* en el trabajo alude a una menor sensación de habilidad y realización en el trabajo, así como a una propensión a evaluarse negativamente, especialmente en el trabajo con los demás. (Ferrel, Robert; Pedraza, Claudia; Maslach, Blanca, 2010)

Asimismo, respecto a la segunda variable desempeño laboral, Palaci (2004) sostiene que el desempeño laboral es el valor que se intenta incorporar a la organización a partir de los diferentes sucesos de conducta que un individuo realiza durante un tiempo específico. Estas formas de comportamiento, de uno o varios sujetos en diversos momentos y al mismo tiempo, se inclinarán hacia la eficacia de la asociación. En otras palabras, el desempeño laboral está disponible mientras se decide, ya que uno de los fundamentos esenciales del análisis de la ejecución, es la fijación de objetivos, por lo que promulga la mejora de la conducta y desempeño, ya que ayuda a la persona a centrar sus esfuerzos hacia objetivos o propósitos confusos, que cuando sus objetivos eran simples. Así también el desempeño laboral es la destreza mostrada por el compañero de equipo mientras realiza su trabajo, que es importante en las organizaciones, por lo tanto, esto se convierte en una ventaja competitiva para las organizaciones hoy en día. (Chiavenato, 2011). El desempeño laboral a lo largo de los años se ha convertido en un indicador para medir la buena funcionalidad en cada lugar de los sector productivo, sin dejar de recordar que los trabajadores necesitan de la crítica en vista de los resultados obtenidos, ya que sabiendo sobre su grado de competencia pueden tener un sólido sentido de tranquilidad y considerado por su empleador o empresa, así como servir como una técnica de ayuda para los trabajadores que no llegan a los principios de la entidad. (Mendez, 2000).

En la presente investigación se hace referencia a la teoría del desempeño laboral de Campbell, se inicia a raíz de medir el desempeño laboral de manera integral, es visto como uno de los puntos teóricos para la evaluación desempeño laboral, ya que es una construcción multifacética, su motivación es tener las partes fundamentales para cuantificar el desempeño y de esta manera tener la opción de

ayudar a formular estrategias dirigidas hacia el cumplimiento de metas, sus componentes representan el diseño del desempeño en todas las labores. Son actividades excepcionales y formas de comportamiento de un colaborador que motiva el desarrollo de las organizaciones a través del cumplimiento de los objetivos establecidos por las entidades. (Campbell et al.1990). El modelo de Campbell es uno de las raíces teóricas de la evaluación de desempeño laboral, ya que es un desarrollo multifacético, que planea tener las partes fundamentales para decidir la ejecución y, en consecuencia, ayudar con la formación de estrategias focalizadas al logro objetivos de las entidades, ya que se centra en la forma de comportarse de los trabajadores y cómo asume el mando sobre los resultados. (Borman & Motowidlo, 1993). Por otra parte, analizamos los 8 componentes de la ejecución de la ocupación, estos son: (a) espacios explícitos de la tarea, la capacidad de un individuo para realizar los recados asignados;(b) capacidades de emprendimiento no explícitas a la tarea, asociadas a tareas que no están relacionadas con el bolo, sino que son típicas de la organización o elemento; (c) correspondencia oral y escrita, integra las capacidades de los especialistas para formar o dirigirse a una reunión de cualquier tamaño; (d) mantenimiento de la disciplina individual, incluye la aversión a los enfoques cínicos de actuación en el trabajo; (e) facilitación de la ejecución grupal, el grado de ayuda y esfuerzo conjunto en la satisfacción del objetivo de la parte de trabajo por parte de un individuo hacia sus colaboradores;(f) supervisión, el grado de criticidad del espectáculo con los subordinados con vínculos de colaboración; y (g) administración, alude a las formas de comportarse enfocadas a la conciliación, dar respuesta a los problemas y ordenar los bienes. (Campbell et al. 1993)

Se desarrollaron las siguientes dimensiones: 1) Eficacia las tareas, es la capacidad de las personas para desempeñar los encargos significativos o especializados del bolo, que son vistos como los principales cometidos de una organización, ya que apoyan el negocio de la misma y comprenden la ayuda de diferentes elementos del diseño de la asociación. Según Borman y Motowildo (1993) define la habilidad "(...) como aquellos ejercicios que se suman al centro especializado de la asociación, ya sea directamente como una característica de su ciclo mecánico, o de manera indirecta al darle materiales o administraciones importantes". 2) Comunicación oral y escrita, Desempeño de la persona para componer y hablar sin importar la precisión de su trabajo. Dirigirse a la asociación con éxito defendiéndose y comunicando el cumplimiento y la devoción prestando poca

atención al tiempo o a la situación. Obligación con la meta y los objetivos centrales de la asociación esperando trabajos y métodos jerarquizados, y proponiendo ideas a tiempo. 3) Esfuerzo demostrado, La constancia en el trabajo de un singular, la recurrencia con la que los individuos hacen un intento adicional cuando se les requiere, la disposición a trabajar en circunstancias poco favorables. Cortés Jiménez (2016) Se refiere a la pericia que el compañero de equipo obtiene para llevar a cabo las tareas esperadas, y esto incorpora habilidades adquiridas, como las de conexiones relacionales, información especializada e introducciones. 4) Mantenimiento de la disciplina individual, es decir, hasta qué punto un individuo evita las formas negativas de comportamiento, por ejemplo, la inasistencia desmesurada, el consumo de alcohol u otras sustancias y la infracción de la ley o las normas.

Por otra parte, Jiménez y Milano (2006) expresan que hay una variedad de indicadores que pueden ser utilizados en la administración del apoyo a la disciplina individual, estos se ejecutan para medir la forma de comportamiento de los marcos útiles, que se utilizan para cumplir con los objetivos caracterizados en un plan de trabajo comúnmente hecho cada año. Ya, los registros de información deben ser mantenidos para permitir la estimación ocasional de los punteros, que pueden ser comunicados en la calidad de la ayuda, la accesibilidad, la fiabilidad, la practicidad y los gastos. 5) Ejecución de la tarea, Desempeño de impactar la exposición de los subordinados a través de la colaboración relacional cercana y personal y el impacto para lograr los objetivos jerárquicos. La capacidad de autoridad es el impacto, la destreza o la interacción de afectar a los individuos para que se esfuercen con entusiasmo y energía hacia la consecución de los objetivos de la reunión. En la que los individuos deben sentirse impulsados a fomentar no sólo la disposición a trabajar. 6) Gestión y administración. La dirección se centra en la explicación de la unidad, en la reunión de la fuerza de trabajo y de los activos, en la observación de los avances, en la organización de los problemas que podrían impedir la consecución de los objetivos, en el control de los costes, en la adquisición de activos adicionales y en el regateo con otras unidades. Según Ponce (1998), el apoyo en la dirección puede trabajar en la calidad y el reconocimiento de las elecciones, cultivar la inspiración y la confianza de los trabajadores y trabajar en las asociaciones relacionales con los representantes.

### **III. METODOLOGÍA**

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

El estudio de la presente investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo, en vista que únicamente se efectuó la recopilación de la información y análisis estadístico, lo cuales darán respuesta a las interrogantes del estudio, con el propósito de probar las hipótesis previamente planteadas, según las teorías consideradas.

##### **3.1.1. Tipo de Investigación**

De acuerdo al criterio por su propósito, el tipo de investigación fue básica, también se denomina, pura o dogmática donde el objetivo es el incremento de conocimientos científicos y filosófico (Boada, 2019). Y el método fue hipotético - deductivo, para resumir los resultados de las actividades particulares para poder generar premisas a partir de fenómenos. Para Bernal (2006) la estrategia comprende un sistema que parte de declaraciones en calidad de hipótesis y busca la respuesta para las cuestiones presentadas.

##### **3.1.2. Enfoque de Investigación**

El enfoque fue cuantitativo, enlazando la obtención de datos para ayudar a la teoría teniendo en cuenta la utilización de números y la disciplina fáctica que permite fijar perspectivas sociales para confirmar las metodologías hipotéticas, es decir, estima la forma de comportamiento de los factores y la comprobación de las hipótesis a partir de la base de información matemática. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

##### **3.1.3. Nivel**

El nivel fue correlacional, a fin de establecer las similitudes entre dos variables de estudio para poder generar una relación con la aplicación de una estadística inferencial denominado contrastación de correlación (Tamayo, 2003)

##### **3.1.4. Diseño de investigación**

El diseño de investigación fue no experimental, ya que no se realizó algún tipo de experimento o control a la muestra indicada. Según Carrasco (2010) afirma que el diseño no experimenta prevalece la no

influencia ni análisis exhaustivo de las variables de estudio, no existe algún grupo de control o experimental, ni alguna variable interviniente. Asimismo el estudio ha sido de corte transversal, ya que la presente investigación tendrá un momento dado en un tiempo determinado, en ese caso del año 2022 es decir de los trabajadores de la Red de Salud Apurímac (Bernal, 2010).

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Estrés**

##### **Definición conceptual**

Es la reacción a la presión o estrés laboral constante, compuesta por perspectivas y sentimientos pesimistas hacia las personas con las que se labora y hacia el propio trabajo competente (Maslach, 2009).

##### **Definición operacional**

La variable estrés se medirá con el instrumento denominado cuestionario que contiene las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización, realización personal en la escala de Likert.

**Dimensiones:** Agotamiento emocional, Despersonalización, Realización personal (Maslach, 2009).

##### **Indicadores**

Desgaste, Fatiga, Pérdida de energía, Agotamiento, Friealdad emocional, Clima laboral, Capacidad bajo, Presión, Productividad (Maslach, 2009).

**Escala:** En la presente investigación la escala fue de tipo ordinal.

#### **Variable 2: Desempeño laboral**

##### **Definición conceptual**

Son actividades excepcionales y formas de comportamiento de un colaborador que motiva el desarrollo de las organizaciones a través del cumplimiento de los objetivos establecidos por las entidades (Campbell, 1990).

##### **Definición operacional**

La variable desempeño laboral se midió a través de un cuestionario aplicado a los trabajadores de la entidad pública.

**Dimensiones:** Eficacia las tareas: Comunicación oral y escrita, Esfuerzo demostrado, Mantenimiento de la disciplina individual, Ejecución de la tarea,

Gestión y administración. (Campbell, 1990).

### **Indicadores**

Eficacia en la tareas específicas, eficacia en las tareas generales, efectividad en las comunicaciones orales, efectividades en las comunicaciones escritas, esfuerzo demostrado en acabar los tema, esfuerzo demostrado en cumplir los compromisos asumidos, disciplina personal sostenida, conducta ordenada en el trabajo, capacidad para ejecutar tareas sustantivas, capacidad para ejecutar técnicas de trabajo, conducta dirigida en la utilización de los recursos, conducta dirigida en la solución de conflictos (Campbell, 1990).

**Escala:** En la presente investigación la escala fue de tipo ordinal.

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

### **3.3.1. Población**

Según el autor Hernández, Fernández y Baptista (2014) la población es aquel grupo determinado cierto de individuos donde se puede generalizar y que tienen un fin en común para una investigación. Por ende, la población en la investigación estuvo integrado por 110 trabajadores contratados por CAS y nombrados de la Red de Salud Grau.

### **3.3.2. Muestra y**

Menciona Córdova (2012) “es la cantidad de sujetos escogidas de la población con la ayuda de una innovación inspectora caracterizada (probabilística o no probabilística), cuyo objetivo es caracterizar cualidades específicas, extendiendo así el resultado” (pág.84). Por ende, la muestra está integrada por 110 trabajadores entre contratados CAS y nombrados de la Red de Salud Grau, ya que tienen características similares y comunes.

### **3.3.3. Muestreo**

Se determinó la muestra del estudio a través del muestreo probabilístico aleatorio simple, donde todos los participantes tuvieron la misma probabilidad de ser elegidos, y al aplicar la fórmula de dicho se obtuvo como resultado 110, el cual fue el número de participantes considerados en la muestra del estudio.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

La unidad de análisis de la investigación fueron trabajadores de la Red de Salud Grau.

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

#### **3.4.1. Técnica de investigación**

Según, Hernández, Fernández y Baptista (2014) son registros de datos notables que están relacionados con la variable a determinar. El surtido de datos comprenderá un registro de información significativa que vivirá correspondiente a la variable con la que se planea computar. **Técnicas.** En cuanto al tipo de estudios y variable, se utilizó la encuesta para poder realizar la recolección de datos de las variables de estudio.

#### **3.4.2. Instrumentos de investigación**

El instrumento es la forma concreta de obtener los aspectos esenciales, reduciendo lo real a una mínima cantidad de datos esenciales y precisos de lo que se estudió, siendo el cuestionario el instrumento del presente estudio, que contiene dimensiones e indicadores de cada variable, además las alternativas de respuestas se dio por la escala de Likert.

##### **Ficha técnica de la variable 1: el estrés**

**Nombre original:** Maslach Burnout Inventory Manual.

**Autor:** Cristina Maslach (1977) y Susan E. Jackson (1980)

**Dimensión:** Cansancio emocional, despersonalización, realización personal

**Baremos:** Nunca, Pocas veces al año, Una vez al mes, Pocas veces al mes, Una vez a la semana, Pocas veces a la semana, Todos los días

**Rangos:** Sin estrés, estrés leve, estrés moderado, estrés fuerte.

##### **Ficha técnica de la variable 2: desempeño laboral**

**Nombre original:** Modelo Multifactorial de Campbell

**Autor:** Campbell (1990)

**Dimensión:** Competencia laboral específica, competencia en tareas no específicas del trabajo, comunicaciones escritas y orales, demostrar esfuerzo, mantener la disciplina personal, facilitar el desempeño del equipo y de los compañeros, supervisión, gestión y administración

**Baremos:** Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.

**Rangos:** Poco eficiente, eficiente, Muy eficiente.

### **Validez**

Se refiere al proceso que se encarga de verificar que el instrumento presente criterio y además su contenido sea válido para que la variable en estudio pueda medir de acuerdo a la necesidad requerida (Sánchez et al., 2018). En la investigación ya se tiene validos los instrumentos, por una parte, el instrumento de Estrés con el autor Cristina Maslach (1977) y Susan E. Jackson (1980) adjuntado la ficha técnica (anexo N° 04) y el instrumento Desempeño Laboral con el autor Campbell (1980) adjuntando la ficha técnica (anexo N° 04).

### **Confiabilidad**

Se refiere al nivel de confianza que se les otorga a los datos obtenidos teniendo en cuenta los criterios de consistencia y la coherencia pertinente en una prueba piloto de prueba (Sánchez et al., 2018). La investigación ya fue validada previamente por los autores de dichos instrumentos tanto del Estrés con un Alpha de Cronbach de 0,827 y Desempeño laboral con 0,812.

### **3.5. Procedimientos**

El transcurso de la investigación se dio inicio primeramente al conseguir información pertinente en cuanto a base teórica, libros artículos, tesis y otros sobre el tema que se pretendió estudiar, estableciendo las variables los objetivos y la hipótesis. En seguida se determinó el tipo, diseño, técnica e instrumento a emplear, con su respectiva validación y confiabilidad. En la presente investigación se solicitó los permisos y autorización a la directora de la Red de Salud Grau, para poder aplicar los instrumentos a la muestra de estudio, para ello se adecuó los instrumentos de manera virtual (Formulario Google) y presencial (Formulario físico), después se elaboró la base de datos de cada instrumento por la muestra de 110 trabajadores. Para así, fueron analizados con el programa estadístico SPSS versión 25, donde se elaboró las tablas y gráficos mediante la estadística descriptiva e inferencial.

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

En la presente investigación se utilizó el programa estadístico SPSS V25, para el procesamiento de la base de datos, para contrastar la hipótesis se utilizó la

prueba de correlación de Rho de Spearman, además se realizó las tablas determinando las frecuencias y porcentajes y la contrastación de hipótesis donde se determinó la correlación y el grado de significancia.

### **3.7. Aspectos éticos**

Con respecto al Código de Ética del Colegio de Abogados en su artículo 5 inciso 1, menciona “el actuar del abogado debe ser bajo los principios de probidad, lealtad, veracidad, honradez, eficacia y buena fe, como el honor y la moral”, además. La ética de la exploración como revelación y búsqueda de información sobre la realidad tiene, a decir verdad, su propia norma específica; en consecuencia, las circunstancias para su ejecución deben ser de tal naturaleza y carácter que no influyan en ella. (Lolas, 2001). La elaboración de la presente investigación se realizó previamente con el consentimiento y autorización de la Directora de la Red de Salud Grau, respetando los criterios de veracidad, confiabilidad, autoría desde el planteamiento del problema hasta la conclusión, sobre todo la citación correcta en Normas APA. Además se ha tenido en cuenta la distribución equitativa de los resultados, principios éticos que también son considerados con claridad en de la Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV, (Universidad César Vallejo, 2017).

## IV. RESULTADOS

Ulterior a la aplicación de las encuestas se ejecutó el procesamiento de la información, en cuanto al Estrés y Desempeño Laboral, realizándose la prueba de normalidad para la elección del coeficiente de correlación, así mismo el análisis de las frecuencias en cuanto a los niveles y dimensiones de las variables, identificando finalmente el grado correlacional que existente entre las mismas.

### 4.1. Resultados descriptivos

#### 4.1.1. El estrés

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencias y porcentaje de la variable el Estrés*

	Niveles	Baremo	Frecuencia (f)	Porcentaje (F %)
Estrés	Sin estrés	16 – 37	10	9,0
	Estrés leve	38 – 58	66	59,5
	Estrés moderado	59 – 79	31	27,9
	Estrés fuerte	80 – 100	3	2,7
Total			110	100,0

*Nota.* Datos tomados de la aplicación del instrumento el estrés.

Con respecto a la Tabla 1, se detalla la variable el Estrés de la muestra de estudio de los resultados detallan, que un 59,5% de los trabajadores perciben un nivel de Estrés leve, un 27,9% perciben un nivel de Estrés moderado, un 9% de los trabajadores perciben un nivel Sin estrés de la Red de Salud Apurímac.

#### 4.1.2. Dimensiones de la variable El Estrés

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones del Estrés*

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Agotamiento emocional	Sin estrés	2 - 11	15	13.5
	Estrés leve	12 - 20	36	32.4
	Estrés moderado	21 - 28	52	46.8
	Estrés fuerte	29 - 36	7	6.3
Despersonalización	Sin estrés	1 - 8	15	13.6
	Estrés leve	9 - 15	36	32.4
	Estrés moderado	16 - 22	52	47.3
	Estrés fuerte	23 - 29	7	6.4
Realización personal	Sin estrés	6 - 13	15	13.6
	Estrés leve	14 - 19	36	32.7
	Estrés moderado	20 - 26	52	47.3
	Estrés fuerte	27 - 32	7	6.4

Con respecto a la Tabla 2, de las dimensiones del Estrés en los trabajadores de la Red de Salud Apurímac, los resultados del análisis se detalla que un 46,8% de los trabajadores perciben tener un nivel de Estrés moderado, un 32,4% aprecian un nivel de Estrés leve y un 13,5% de los trabajadores perciben un nivel Sin estrés, por otro lado en la dimensión despersonalización un 47,3% de los trabajadores perciben tener un Estrés moderado, el 32,4% aprecian un nivel Estrés leve y el 13,6% sienten que no tienen Sin estrés; Finalmente, en la dimensión realización personal el 47,3% perciben tener un Estrés moderado, el 32,7% aprecian un nivel de Estrés leve y el 13,6% refieren un nivel Sin estrés.

### 4.1.3. El desempeño laboral

**Tabla 3**

*Distribución de frecuencias y porcentaje de la variable D.L.*

	Niveles	Baremo	Frecuencia (f)	Porcentaje (F%)
Válido	Poco eficiente	51 – 66	32	28,8
	Eficiente	67 – 80	52	46,8
	Muy eficiente	81 – 95	26	23,4
Total			110	100,0

*Nota.* Datos tomados de la aplicación del instrumento desempeño laboral.

Con respecto a la Tabla 3 de la variable Desempeño laboral en los trabajadores, se observa que el 46,8% de los trabajadores perciben un nivel Eficiente dentro su institución, el 28,8% aprecian tener un nivel Poco eficiente y el 23,4% perciben un nivel Muy eficiente dentro su centro laboral.

**Tabla 4***Distribución de frecuencias y porcentaje de las dimensiones del D.L.*

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Eficacia en las tareas	Poco satisfecho	8 – 12	17	15,3
	Satisfecho	13 – 16	63	57,3
	Muy satisfecho	17 – 20	30	27,3
Comunicación oral y escrita	Poco satisfecho	2 - 5	12	10,8
	Satisfecho	6 - 8	70	63,6
	Muy satisfecho	9 - 11	28	25,5
Esfuerzo demostrado	Poco satisfecho	8 – 12	21	18,9
	Satisfecho	13 – 16	38	34,2
	Muy satisfecho	17 - 20	51	45,9
Mantenimiento de la disciplina personal	Poco satisfecho	6 - 11	9	8,1
	Satisfecho	12 - 16	50	45,0
	Muy satisfecho	17 - 21	51	45,9
Ejecución de tareas	Poco satisfecho	7 - 10	38	34,2
	Satisfecho	11 - 16	43	38,7
	Muy satisfecho	17 - 20	29	26,1
Gestión y administración	Poco satisfecho	3 - 5	14	12,6
	Satisfecho	6 - 8	59	53,2
	Muy satisfecho	9 -11	37	33,3

Con respecto a la Tabla 4 de las dimensiones de la variable Desempeño laboral en los trabajadores de la Red Salud Apurímac, se detalla en los resultados de la dimensión eficacia en las tareas el 57,3% de los trabajadores perciben un nivel Satisfecho en su centro laboral, el 27,3% perciben un nivel Muy satisfecho y el 15,3% aprecian un nivel Poco satisfecho; con la dimensión comunicación oral y escrita el 63,6% percibe un nivel Satisfecho, el 25,5% refieren un nivel muy Satisfecho y el 10,8% aprecian un nivel Poco satisfecho en un centro laboral; la dimensión esfuerzo demostrado el 45,9% respondieron un nivel Muy satisfecho, el 34,2% perciben un nivel Satisfecho y el 18,9% respondieron un nivel Poco satisfecho; con la dimensión

mantenimiento de la disciplina personal el 45,9% de los trabajadores percibieron un nivel Muy satisfecho, el 45% respondieron un nivel Satisfecho y el 8,1% aprecian un nivel Poco satisfecho; mientras en la dimensión ejecución de tareas el 38,7% de los trabajadores percibieron un nivel Satisfecho, el 34,2% aprecian un nivel Poco satisfecho y el 26,1% respondieron un nivel Muy satisfecho; y por último la dimensión gestión administración el 53,2% de los trabajadores perciben un nivel Satisfecho, el 33,% perciben un nivel Muy satisfecho y el 12,6% aprecian un nivel Poco satisfecho de su centro laboral.

## 4.2. Resultado inferencial

### Validación de la hipótesis general

**Ho:** No existe significancia entre el Estrés y el Desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Apurímac, 2022.

**Ha:** Existe significancia entre el Estrés y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Apurímac, 2022.

**Tabla 5**

*Coefficiente de correlación entre el estrés y el desempeño laboral*

			El estrés	Desempeño laboral
Rho de Spearman	El estrés	Coefficiente de correlación	1,000	-,343**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Variable desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,343**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

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

De la Tabla 5, el objetivo general fue determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Apurímac, donde el coeficiente de correlación de Rho de Spearman -,343 y el  $p = ,000 < 0,05$  con lo que

acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna, existiendo una correlación negativa perfecta, con lo que se infiere que existe un estrés moderado en la institución por lo que disminuye el desempeño laboral en ellos trabajadores.

### Validación de la hipótesis específica

**Tabla 6**

*Coefficiente de correlación de las dimensiones del estrés y el D.L.*

		D1: Agotamiento o emocional	D2: Despersonalización	D3: Realización personal
Rho de Spearman	Desempeño laboral	-,262**	-,495**	,230*
	Coefficiente de correlación			
	Sig. (bilateral)	,006	,000	,016
	N	110	110	110

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

En la tabla 6, con respecto al objetivo específico 1 fue determinar la relación entre agotamiento emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Servicios Apurímac el grado de significancia  $p=,005 < 0,05$  por lo que no existe una relación inversa significativa y con Rho de Spearman de -,262 que demuestra una correlación negativa perfecta, es decir la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral es deficiente ya que el personal tiene cansancio, agotamiento, estrés permanente en el centro laboral.

En la tabla 6, con respecto al objetivo específico 2 fue determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Servicios Apurímac, el grado de significancia  $p=,000 < 0,05$  no existe una relación inversa significativa y con el Rho de Spearman de -,495 que demuestra una correlación negativa perfecta, es decir la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral es negativo ya que el personal desconfía y no tiene confianza con las actividades en el centro laboral.

En la tabla 6, con respecto al objetivo específico 3 fue determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Servicios Apurímac, el grado de significancia  $p=0,16 < 0,05$  existe una relación directa y significativa por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. El

Rho de Spearman es ,230 cuya correlación es positiva moderado, es decir la relación entre la realización personal y el desempeño labora es favorables en las actividades con el personal administrativo y funcional del centro laboral.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se contrasta todos los hallazgos obtenidos con los antecedentes y las teorías que sostienen a la investigación, en el cual se discutirá la estadística descriptiva de las variables el estrés y el desempeño laboral y sus dimensiones respectivamente, del mismo modo la estadística inferencial con la contrastación de las hipótesis que darán respuesta a los objetivos del estudio.

Concerniente al objetivo general, fue determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau - Apurímac y además como hipótesis general se obtuvo el grado el coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $-0,343$  y el  $p = 0,000 < 0,05$ , con lo que acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna, existiendo una correlación negativa perfecta, con lo que se infiere que existe un estrés moderado en la institución ya que el trabajo es moderadamente agotado por las actividades que realizan los trabajadores, por lo que disminuye el desempeño laboral en los trabajadores.

En ese sentido dicho resultados concuerdan con los de Campos (2021) investigo la relación del estrés y el desempeño laboral del profesorado de la administración San Juan de Dios, dónde la muestra de estudio estuvo integrada por 20 profesionales bajo un diseño no experimental, enfoque cuantitativo nivel correlacional y un plan de ensayo cuyos resultados arrojaron una correlación de Pearson de  $-0,143$  y el grado de significancia de  $p = 0,454 > 0,05$ , concluyendo que no existe una relación significativa mixta entre ambas variables de estudio.

Así como también coinciden con los estudios hallados por Onofre (2021), ha estudiado en México, la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el hospital de especialidades fuerzas armadas, cuyo nivel de investigación es correlativa, cuantitativa, de diseño no experimental y transversal. Concluyendo Qué, hay dentro de la institución de trabajo no existe una relación inmediata entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los especialistas del área de recursos humanos. Define el estrés Selye (1956) como una reacción a un cambio particular o a un interés a la que la persona esta oprimida. Además, dicho estímulo puede ser apreciado como positiva o negativa.

Considera que es el estrés es algo negativo, sin embargo, mayormente las personas perciben al estrés como un factor negativo lo cual en muchos casos no se presenta de dicha manera, el cual se produce a veces cuando la tensión en la persona

es dominante pero excepcionalmente la disposición muy inteligente es el punto en el que el individuo satisface cada uno de sus emprendimientos sin sentirse limitado o presionado (Cardenas, 2018). El estrés es una peculiaridad versátil de las personas que contribuye, por lo general, a su resistencia, a un óptimo rendimiento en sus labores y a desempeño en numerosos aspectos de la vida (Aristides, 2012). La representación de la idea no es típicamente lo mismo que lo que se conoce regularmente como estrés, ya que en circunstancias específicas esta peculiaridad puede ser tratada como el inicio o comienzo que facilita al colaborador o empleado al uso de sus propias capacidades en su totalidad (Peiro, 2000). Así también Gonzales de Rivera (1991) señala que el estrés en todos sus aspectos, abarca que el organismo con sus distintivas características de reacción de origen interno es impactado, y responde a un impulso o circunstancia dada de factor externo. En otras palabras, el caso de estrés siempre conlleva a una respuesta del ente orgánico que debe ser analizada (Arshadi y Damiri, 2013). Y, por otro lado, es el estado físico y mental que lo vivenciamos cuando hay una confusión entre el interés aparente y la impresión de nuestra propia capacidad para adaptarnos a ese interés (Crăciun, Craiovan, y Crăciun, 2014). En definitiva, lo que nos hace sentir presión es el nivel de desajuste visto entre las demandas que se nos hacen, en el trabajo o en alguna otra área, y los recursos que se tiene para adaptarnos a ellas. (Gonzales, 2006).

De igual modo, con respecto a la variable El estrés en los trabajadores de la Red de Salud Grau - Apurímac respondieron, que un 59,5% de los trabajadores perciben un nivel de Estrés leve, se infiere que dentro del centro laboral los trabajadores están con actividades, funciones y roles que generan presión al cumplir las metas, indicadores y convenios de gestión. El 27,9% perciben un nivel de Estrés moderado, se infiere que los trabajadores tienen excesiva carga laboral, horas continuas de trabajos, por lo que, la productividad no es eficiente. El 9% de los trabajadores perciben un nivel Sin estrés de la Red de Salud Grau - Apurímac, se infiere que un grupo minoritario se adaptó al trabajo rutinario y la responsabilidad por cumplir de manera satisfactoria las metas, indicadores y convenios de gestión.

Ahora con respecto a la variable desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau - Apurímac respondieron se observa que el 46,8% de los trabajadores perciben un nivel Eficiente dentro su institución ya que considera que el cumplimiento de las actividades dentro de tiempo y espacio es beneficioso, el 28,8% aprecian tener un nivel Poco eficiente ya que el factor comunicación entre

compañeros de trabajo es imprescindible y el 23,4% perciben un nivel Muy eficiente dentro su centro laboral, se infiere que existe un buen clima laboral entre los compañeros de trabajo, administrativo y dirección cuyo indicadores demuestran el buen manejo de profesionalidad.

Respecto, el Maslach Burnout Inventory (MBI), es una herramienta psicométrica más ampliamente reconocido en la disciplina mental y campos afines, adquiriendo ayuda experimental apoyada en enormes ejemplos de variadas cualidades relacionadas con la palabra. Según este punto de vista, el MBI es el instrumento que más ha contribuido a la conceptualización del trastorno, adquiriendo unos valores ideales de legitimidad y fiabilidad, lo que ha ayudado, además de diagnosticar el trastorno, a ampliar su teoría sobre su evolución y a mediar en diferentes ámbitos de entornos estructurales y beneficiando ampliamente en los estados de calidad de vida laboral de miles de individuos en todo el planeta.

Con respecto al primer objetivo fue determinar la relación entre el agotamiento emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau - Apurímac, como también la hipótesis específica 1 donde el grado de significancia  $p=,005 < 0,05$  por lo que no existe una relación inversa significativa y con Rho de Spearman de  $-,262$  que demuestra una correlación negativa perfecta, es decir la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral es deficiente ya que los trabajadores tienen cansancio en su centro laboral, falta de buen trato a sus compañeros como tolerancia ajena a los usuarios.

Fernandez y Rodriguez (2018) consideran que el estrés sobrellevado de forma positiva produce efectos beneficiosos, tanto para el individuo como para la organización, ya que alienta la diligencia en el trabajo, estimula la creatividad y aumenta el esfuerzo en el desempeño de las labores, ya que alcanzar estas metas, mediante la adecuada solución de cualquier tipo de situaciones y a la vez mantenerse saludables, es uno de los mayores retos que enfrentan los individuos en la sociedad actual, dado que hoy en día es difícil que alguien se encuentre completamente aislado de sus semejantes.

Por otro lado, los resultados obtenidos no son coincidentes con las investigaciones de Guerra (2019) quien concluye que la conexión entre el estrés y la ejecución de la ocupación es opuesta, esto se da debido a que si se da un mayor grado de estrés por consiguiente será menor la ejecución laboral. Por otro lado, Ramos (2017) reporto que un 39% no se centran en su trabajo, clasificado en la

presión periódica. Así también La Torre (2018) obtuvo que un 61% del personal están preocupados y presionados.

De igual modo, con respecto a la dimensión agotamiento emocional un 46,8% de los trabajadores de la Red de salud Grau – Apurímac, perciben tener un nivel de Estrés moderado, es decir el clima en el trabajo es desfavorable por el labor rutinaria y temporal, un 32,4% aprecian un nivel de Estrés leve se infiere que los trabajadores se sienten cansados por el demasiado trabajo y un 13,5% de los trabajadores perciben un nivel Sin estrés, es decir el clima laboral es óptima y adecuado a sus necesidades.

Con respecto al segundo objetivo fue determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau - Apurímac, y como hipótesis específica 2, el grado de significancia  $p=,000 < 0,05$  no existe una relación inversa significativa y con el Rho de Spearman de  $-,495$  que demuestra una correlación negativa perfecta, es decir la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral es negativo, ya que el personal desconfía y no tiene confianza con las actividades en el centro laboral. Coinciden con los referente los presentados por Guerra (2019) ha estudiado la investigación en Ayacucho, quién plantea la relación del estrés sí está impacta en el desempeño laboral del personal de enfermería en la administración básica del hospital de Pampas, cuya metodología aplicada fue un enfoque cuantitativo, de tipo básico transversal. Cuyos resultados salieron que 47 de los profesionales en enfermería tienen un grado elevado de estrés y el 43% tienen un nivel desempeño poco eficiente y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $-,830$  y el grado de significancia de  $0,01 < 0,05$ . Concluyendo que la conexión entre el estrés y el desempeño laboral es inversa y opuesta esto implica el mayor grado de estrés hay menor grado de desempeño laboral.

Con resultados similares refieren Puspitasari y Subagayo (2019) el resultado con la prueba T student, qué el 5% del personal tiene una presión laboral y un trabajo y que su Inspiración en la ocupación influye esencialmente con el desempeño del trabajo en la prueba F y el 5% tienen presión en el trabajo y una ocupación permanente. Concluyendo que la condición de la 3 debe ser menor si la Inspiración de la empeña laboral es alta. Por lo mismo refiere Dávila (2018) en los resultados según el coeficiente de Rho Spearman (0,863), mostrando la presencia de una conexión positiva sumamente impresionante, demostrando que suponiendo que el

estrés de la ocupación se expande en los compañeros directivos, la ejecución del trabajo igualmente se incrementa. Por otro lado, La Torre (2018) en sus resultados con el coeficiente de correlación se obtuvo  $Rho = 0,367$  respecto a la presión: 42% (38) están preocupados, 19% (17) respetablemente presionados, y 39% (35) bajo grado de estrés; respecto a la ejecución: El 42% (38) tiene un desempeño de élite; alto 8% (16) una ejecución de nivel medio, y el 40% (36) un desempeño baja.

De igual modo, la dimensión despersonalización sus resultados fueron un 47,3% de los trabajadores perciben tener un Estrés moderado es decir la actividad laboral desgasta la motivación por eso incrementa el estrés, el 32,4% aprecian un nivel Estrés leve consideran que los trabajadores realicen su labor por formalismo y no exista un emprendimiento y el 13,6% sienten que no tienen Sin estrés, se infiere que un grupo determinado de trabajadores realiza sus actividades con optimismo y alegría.

Con respecto tercer objetivo fue determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral de la Red de Salud Grau - Apurímac y la hipótesis específica 3 refiere que el grado de significancia  $p=0,16 < 0,05$  existe una relación directa y significativa por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. El Rho de Spearman es ,230 cuya correlación es positiva moderado, es decir la relación entre la realización personal y el desempeño labora es favorables en las actividades con el personal administrativo y funcional del centro laboral.

En ese mismo sentido Ramos (2017) en la investigación planteo como objetivo comprobar la relación estrés laboral y ejecución laboral; utilizó metodología cuantitativa, correlacional, obteniendo como resultados: 39% no se centran en su trabajo, clasificado en la presión periódica; con respecto a la ejecución del trabajo: 70% en el caso de que se esfuercen por cumplir los objetivos institucionales. Barrera (2018) investigó la conexión entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba para establecer la conexión entre el grado de estrés y la ejecución laboral del personal docente auxiliar del Hospital "Antonio Caldas Domínguez" de Pomabamba. El resultado fue la prueba de Chi-cuadrado  $P\text{-Valor}=0,000 (< 0,05)$  y se aprueba por el coeficiente Rho de Spearman que es - 0,683, concluyendo que no existe una correlación inversa entre las variables de estudio.

Del mismo la dimensión realización personal el 47,3% perciben tener un Estrés moderado es decir que los trabajadores no pueden crear con facilidad un clima laboral

agradable y que trabajar en contacto directo con la gente cansa, el 32,7% aprecian un nivel de Estrés leve refieren que se siente al límite de sus posibilidades y que el trabajo les trae problemas emocionales y el 13,6% refieren un nivel Sin estrés es decir que siente estimulado después de realizar su jornada laboral.

De los hallazgos pormenorizados en la presente investigación en cuanto a las variables el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau - Apurímac, se sugiere mejorar en cuanto a estos aspectos de forma indefectible e inmediata, a fin de que la entidad pueda ofrecer una mejor calidad de servicios de la salud a la población, el cual será beneficioso para el ciudadano que se atiende, los trabajadores y la institución en sí; de la misma forma mejorará el cumplimiento de las metas, indicadores y los convenios de gestión.

Aunado a ello se entiende que, si se ejecuta adecuadamente la fase de organización con una idónea asignación de labores a los trabajadores de la Red de Salud Grau, una correcta toma de decisiones será manifestada en una atención de calidad al ciudadano que acude en busca de un servicio de salud, la cual será beneficiosa para el colaborador, el usuario y entidad.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Referente al objetivo general, se concluye que, no existe una correlación inversa significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau – Apurímac ,2022.
- Segunda** : Respecto al primer objetivo específico, se concluye que, no existe una correlación inversa significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau – Apurímac ,2022.
- Tercera** : En cuanto al segundo objetivo específico, se concluye que, no existe una correlación inversa significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau – Apurímac ,2022.
- Cuarta** : Y finalmente para el tercer objetivo específico, se concluye que existe una relación directa y significativa entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau – Apurímac ,2022.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : En los resultados se encontró que no existe una correlación inversa significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau – Apurímac, por lo que se recomienda efectuar un diagnóstico para poder identificar las causas por las que se desencadenan los problemas de desempeño laboral en la entidad.
- Segunda** : Y se encontró niveles regulares y moderados de desempeño laboral, en función a ello se recomienda proceder a elaborar un programa de evaluación semestral en donde se tome en cuenta los aspectos a evaluar sobre la puntualidad, el logro de objetivos y la responsabilidad de los trabajadores de la Red de Salud Grau – Apurímac,2022.
- Tercera** : Así también se encontró que los trabajadores perciben que presentan altos niveles de despersonalización por lo que se recomienda implementar capacitaciones en méritos de lograr el beneficio del personal, facilitando las normativas y guías que permitan fortalecer sus destrezas, habilidades y capacidades en los trabajadores de la Red de Salud Grau – Apurímac ,2022.
- Cuarta** : Y finalmente para mejorar los niveles de realización personal, se recomienda un programa que incentive las iniciativas en favor de la entidad y de los trabajadores en donde se busque un clima agradable laboral y se reconozca los méritos de los colaboradores.

## REFERENCIAS

- Alvarez, G. (2010). Clima organizacional concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Latinoamericana de Psicología ocupacional* 7(12), 23 -24. <https://doi.org/j.apnu.2014.11.006>.
- Arístides, V. H. (2012). *Siete Pasos para una Tesis Exitosa desde la Idea Inicial hasta la Sustentación [Archivo PDF]*. Obtenido de <https://normas-apa.org/wp-content/uploads/Guia-Normas-APA-7ma-edicion.pdf>
- Arshadi, N., & Damiri, H. (2013). The Relationship of Job Stress with Turnover Intention and Job Performance: Moderating Role of OBSE. *Elsevier Enhanced Reader*, 84, 706–710. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.631>
- Barrera, L. T. (2018). *Estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017. Lima, Perú [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29596>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación [Archivo PDF]*. 3° Edición. Pearson Educación. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Boada, N. A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*. 3(1) <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Borman, W., & Motowidlo, S. (1 de octubre 1993). Expanding the criterion domain to include element of contextual performance requirements. *Human Performance*. *Publicaciones de la Facultad de Psicología*. 1111. [https://digitalcommons.usf.edu/psy\\_facpub/1111](https://digitalcommons.usf.edu/psy_facpub/1111)
- Cadillo, C. (2020). *Las evaluaciones del desempeño laboral*. Obtenido de <https://www.elperuano.pe/noticia-las-evaluaciones-del-desempeno-laboral-90074.aspx>
- Calixto, A. M. (2018). *Gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Obtenido de Repositorio de la Universidad César

- Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22563>
- Campbell, J. (1990). *Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology*. In M.D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.). Palo Alto: Consulting Psychologists Press. [https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1696235](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1696235)
- Campbell, J., Mc Henry, J., & Wise, L. (1990). *Modeling job performance in a population of jobs*. Personnel Psychology.
- Campbell, J., McCloy, R., Oppler, S., & Sager, C. (1993). *A Theory of Performance* In N. Schmitt y W. Borman (Eds.), Personnel selection in organization.
- Campos, V. G. (2021). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Dios en la pandemia del Covid-19,2021* [Tesis de maestría, Universidad María Auxiliadora]. Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/574>
- Cardenas, A. (2018). *Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de enfermería del servicio de medicina del hospital regional "Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2013* [Tesis de maestría, Universidad de Huánuco]. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/53/browse?type=subject&value=Desempe%C3%B1o+laboral>
- Carrasco, S. (2010). *Metodología de la Investigación Científica* [Archivo en PDF]. Editorial San Marcos EIRL. [http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica\\_45761](http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761)
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* [Archivo en PDF].. México: McGraw-Hill. [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)
- Crăciun, B., Craiovan, P. M., & Crăciun, A. (2014). *Perceived stress and strategic approach to coping among health professionals in private practice* [Archivo en PDF]. Obtenido de 10.1016/j.sbspro.2015.03.070
- Dargahi, H. &. (2012). Life Change Units (LCU) Rating as Stressors in Iranian Hospitals' Nurses. *Acta Medica Iranica*, 50(2), 138–146. Obtenido de

- [https://journals.research.ac.ir/files/site1/rds\\_journals/56/article-56-30402.pdf](https://journals.research.ac.ir/files/site1/rds_journals/56/article-56-30402.pdf)
- Dávila, N. (2019). *El estrés laboral y el desempeño laboral de los administrativos de la UGEL 15* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Recuperado el 22 de 05 de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45026/Davila\\_DM\\_SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45026/Davila_DM_SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Del Hoyo, M. d. (2004). *Estres laboral. Madrid: INSHT MADRID* [Archivo en PDF].. Obtenido de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Fernandez, F., & Rodriguez, D. (2010). *El estres laboral* [Archivo en PDF]. Obtenido de <https://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v22n491997/art04.pdf>
- Ferrel, R., Pedraza, C., & Maslach, R. (Junio de 2010). El síndrome de quemarse en el trabajo (burnout) en docentes universitarios. Universidad del Magdalena, Santa Marta, Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5121/512156324005.pdf>
- Ferrel, Robert; Pedraza, Claudia; Maslach, Blanca. (junio de 2010). *El síndrome de quemarse en el trabajo (burnout) en docentes universitarios. Universidad del Magdalena, Santa Marta, Colombia* [Tesis de maestría, Universidad del Magdalena]. <https://www.redalyc.org/pdf/5121/512156324005.pdf>
- Fischman, D. (06 de octubre de 2017). *Evaluaciones de desempeño*. <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeno-david-fischman-412888-noticia/>
- Frutos, M. (2014). *Relación entre los modelos de gestión de recursos humanos y los niveles de estrés laboral y burnout en los profesionales de enfermería de atención especializada* [Tesis de doctorado, Universidad de León], España. [https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/3508/tesis\\_9ef3ca.PDF?sequence=1](https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/3508/tesis_9ef3ca.PDF?sequence=1)
- Gonzales de Rivera, J. (1991). Factores de estres y vulnerabilidad a la enfermedad. *Actas Luso-Españolas de Neurologia,Psiquiatria y Ciencias afines*, 6(4) 290-297.
- Gonzales, M. (2006). *Manejo del estrés* [Archivo en PDF]. España: Innova. [https://books.google.co.cr/books/about/Manejo\\_Del\\_Estres.html?id=IWxbtjdHwZwC&hl=es-419](https://books.google.co.cr/books/about/Manejo_Del_Estres.html?id=IWxbtjdHwZwC&hl=es-419)
- Guangdong, W. S. (2019). *Role Stress, Job Burnout, and Job Performance in*

- Construction Project Managers: The Moderating Role of Career Calling* [Estrés de rol, Agotamiento Laboral y Desempeño Laboral en Gerentes de Proyectos de Construcción: el Rol Moderador de la Cocación Profesi]. 5;16(13):2394. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31284496/>
- Guerra, F. D. (2019). *Influencia del estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital de Pampas, 2019* [Tesis de maestría, Universidad de Huancayo]. <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/195>
- Guimarães, M. H. (2013). *Trends and diversity in the empirical use of Karasek's demand-control model (job strain): a systematic review Tendências e diversidade na utilização empírica do Modelo Demanda-Controle de Karasek (estresse no trabalho): uma revisão sistemática. Rev Bras E*. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/rbepid/a/jMcJJKDkXqv9YfyrQZ7VWtm/?format=pdf&lang=en>
- Hernández, M. R., Fuente, P. M., & Martínez, A. C. (2020). La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S. Obtenido de <https://repositorio.iberro.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>
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* [Archivo en PDF]. 6ª. Mexico: Mc Graw Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Juaneda, M., & Gonzales, L. (2013). *Consecuencias del compromiso organizativo* [Archivo en PDF]. México: Fondo Editorial Universidad de La Rioja. <https://www.redalyc.org/pdf/944/94431297002.pdf>
- Kootz, H., & Weihrich, H. (1998). *Administración* [Archivo en PDF]. Mexico: McGraw-Hill.
- La Torre, M. (2018). *El Estrés y el Desempeño Laboral en los trabajadores del Poder Judicial del Distrito de Chimbote* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Recuperado el 25 de 05 de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28983/La%20Torre\\_VMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28983/La%20Torre_VMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Li, L, A. H. (2017). *Moderating effects of coping on work stress and job performance for nurses in tertiary hospitals: a cross-sectional survey in China* [Efectos moderadores del afrontamiento sobre el estrés laboral y el rendimiento en el trabajo del personal de enfermería de. doi:10.1186/s12913-017-2348-3
- López, C. L., & Meléndez, M. (2020). *Las implicaciones socio-económicas de la pandemia por COVID19: ideas para la acción en políticas públicas* [Archivo en PDF]. Obtenido de [https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-novelcoronavirus-CGBhALEiwAQzWxOkRqq\\_iP9s1rD2p3ZT5Vuetqg8fZ-6pxcDalvWrH5rQcuiOUcVk2XhoC\\_lgQAvD\\_BwE](https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-novelcoronavirus-CGBhALEiwAQzWxOkRqq_iP9s1rD2p3ZT5Vuetqg8fZ-6pxcDalvWrH5rQcuiOUcVk2XhoC_lgQAvD_BwE)
- Lu, D.-M. S. (2015). Occupational Stress and Coping Strategies Among Emergency Department Nurses of China. *Archives of Psychiatric Nursing*, 29(4), 208–212. Obtenido de 10.1016/j.apnu.2014.11.006
- Mac Donald, A. (2009). *El estrés laboral en los países europeos y en américa latina. Mercosur abc*. Recuperado el 18 de Mayo de 2022, de <http://www.mercosurabc.com.ar/nota.asp?IdNota=2069&IdSeccion=14>
- Mansilla, F. (2012). *Estrés laboral. Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: teoría y práctica* [Archivo en PDF]. Obtenido de [http://www.psicologia-online.com/ebook/riesgos/capitulo3\\_3](http://www.psicologia-online.com/ebook/riesgos/capitulo3_3)
- Martínez, A. (2010). *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión* [Archivo en PDF]. Vivat Academia.
- Maslach, C. (2009). *Comprendiendo el burnout* [Archivo en PDF]. Revista Ciencia & trabajo. <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- Matabanchoy, T., Álvarez, K. M., & Riobamba, O. D. (22 de abril de 2019). *Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador. Universidad y Salud* [Archivo en PDF]. <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n2/2389-7066-reus-21-02-176.pdf>
- Mendez, J. (2000). *Evaluación del desempeño y servicio civil de carrera en la administración pública y los organismos Electorales* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de México]. Universidad Autónoma del Estado de Mexico. <https://searchworks.stanford.edu/view/4462390>
- Mora, F. S. (2012). *Stress, neurotransmitters, corticosterone and body–brain integration. Brain Research* 1476, 71–85. Obtenido de <https://www.researchgate.net/profile/Gregorio->

Segovia/publication/221785015\_Stress\_neurotransmitters\_corticosterone\_and\_body-brain\_integration/links/59e9fcbd0f7e9bfdeb6cb626/Stress-neurotransmitters-corticosterone-and-body-brain-integration.pdf

- Onofre, P. L. (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]. Quito, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>
- Palaci. (2004). *Psicología de la organización* [Archivo en PDF]. Madris: Pearson Educacion.  
<http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/4a496c31185035c509e39b267269593f34a2956b.pdf>
- Peiro, J. (2000). *Desencadenantes del Estrés Laboral* [Archivo en PDF]. Madrid, España: Editorial Pirámide.  
[https://www.researchgate.net/publication/228786101\\_Desencadenantes\\_del\\_estres\\_laboral](https://www.researchgate.net/publication/228786101_Desencadenantes_del_estres_laboral)
- Puspitasari, F., & Subagyo, A. (2019). *Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Gresik. Indonesia* [Archivo en PDF]. Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85071394153&origin=resultslist&sort=plf>.
- Ramos, H. S. (2018). *El síndrome de burnout en los profesionales de enfermería del Hospital Sant Joan de Déu de Manresa: incidencia, causas y cómo afecta a su desempeño laboral* [Tesis de maestría, Universitat de Central de Catalunya] . Obtenido de <http://repositori.umanresa.cat/handle/1/114?locale-attribute=es>
- Ramos, S. (2017). *Estrés laboral y desempeño laboral de servidores judiciales régimen 728 de Corte Superior de Justicia Puno* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Altiplano]. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8627/Ramos\\_Perca\\_Synthia\\_Shanery.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8627/Ramos_Perca_Synthia_Shanery.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Selye, H. (1956). *History and present of the status of the stress concept* [Archivo en PDF].. (Eds.), *Handbook of stress* .  
[https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1914080](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1914080)
- Soroui, S. (2020). *Comprender los impulsores y las implicaciones del trabajo remoto*

*desde la perspectiva local: un estudio exploratorio de la dinámica de des / reembección* [Archivo en PDF]. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101328>

Talledo, M. (2013). *Modelo de Gestión del Conocimiento para la planificación estratégica en los ministerios y gobiernos regionales en el Perú* [Tesis de maestría, Universidad Universidad de Piura]. Universidad de Piura, Piura, Peru.

[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1846/MAS\\_DET\\_016.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1846/MAS_DET_016.pdf?sequence=1)

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigacion cientifica* [Archivo en PDF]. Cuarta Edicion. Mexico: Editorial LIMUSA SA. Obtenido de [https://www.academia.edu/13603028/EI\\_Proceso\\_de\\_la\\_Investigacion\\_Cientifica\\_4\\_ED\\_Mario\\_Tamayo\\_Tamayo](https://www.academia.edu/13603028/EI_Proceso_de_la_Investigacion_Cientifica_4_ED_Mario_Tamayo_Tamayo)

Velásquez, Y., Núñez, M., & Rodríguez, C. (2010). *Estrategias para el mejoramiento de la productividad* [Archivo en PDF].. Arequipa, Peru. Obtenido de [http://www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/PM050\\_Velasquez.pdf](http://www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/PM050_Velasquez.pdf)

## **ANEXOS**

## ANEXO 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: El estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau – Apurímac, 2022							
AUTOR: Roger Cruzado Sánchez							
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general	VARIABLES				
¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau – Apurímac, 2022?	Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau – Apurímac, 2022.	Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau, 2022.	<b>Variable 1: El estrés</b> <b>Concepto:</b> El estrés comprende una infección silenciosa, donde el especialista no entiende en este momento que lo adquiere, comienza a sentir efectos secundarios de somnolencia, cansancio y ejecución influyendo en la presentación y el trabajo al obrero no le sale de la manera correcta; esta multitud de estresores son los que podrían tener un desencadenante negativo y que directamente impactaría en la salud del especialista. (Maslach, 2010)				
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau – Apurímac, 2022?	Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau – Apurímac, 2022.	Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau – Apurímac, 2022.	Agotamiento emocional	Desgaste Fatiga Perdida de energía Agotamiento	1,2,3,4,5 ,6,7,8	Escala ordinal  0= Nunca 1= Pocas veces al año	Sin estrés 16 - 37
¿Qué relación existe entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau – Apurímac, 2022?	Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau – Apurímac, 2022.	Existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau – Apurímac, 2022.	Despersonalización	Frialdad emocional	9,10,11, 12,13,14 ,15,	2= Una vez al me 3= Pocas veces al mes	Estrés leve 38 - 58 Estrés moderado
¿Qué relación existe entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau – Apurímac, 2022?	Determinar la relación existe entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau – Apurímac, 2022.	Existe la relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau – Apurímac, 2022	Realización personal	Clima labora Capacidad bajo Presión Productividad	16,17,18 ,19,20,2 1,22	4= Una vez a la semana 5= Pocas veces a la semana 6= Todos los días	Estrés fuerte 59 - 79 80 - 100
			<b>Variable 2: Desempeño laboral</b> <b>Concepto:</b> Son actividades excepcionales y formas de comportamiento de un colaborador que motiva el desarrollo de las organizaciones a través del cumplimiento de los objetivos establecidos por las entidades. (Campbell, 1990)				

			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Eficacia en las tareas	Eficacia en las tareas específicas Eficacia en las tareas generales	1,2,3,4,	Escala ordinal 1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Poco eficiente 51- 66 Eficiente 67 - 80 Muy eficiente 81 - 95
			Comunicación oral y escrita	Efectividad en las comunicaciones orales Efectividad en las comunicaciones escritas	<b>5,6</b>		
			Esfuerzo demostrado	Esfuerzo demostrado en acabar las tareas Esfuerzo demostrado en cumplir con los compromisos asumidos	7,8,9,10		
			Mantenimiento de la disciplina personal	Disciplina personal sostenida Conducta ordenada en el trabajo	11,12,13,14		
			Ejecución de tareas	Capacidad para ejecutar tareas sustantivas Capacidad para ejecutar técnicas de trabajo	15,16,17		
			Gestión y administración	Conducta dirigida en la utilización eficiente de los recursos Conducta dirigida en la solución de problemas.	18,19		
<b>Tipo y diseño de investigación (sustentado)</b>	<b>Población y muestra(sustentado)</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Estadística Poc</b>				

<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Básico</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Método:</b> Hipotético - deductivo</p>	<p><b>Población:</b> 110 en los trabajadores de la Red de Salud Grau – Apurímac.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> No probabilístico – intencional.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 40 en los trabajadores de la Red de Salud Grau – Apurímac.</p>	<p><b>Variable 1: El estrés</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario (Síndrome de Burnout de Maslach)</p> <p><b>Variable 2: Desempeño laboral</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>	<p><b>Descriptiva:</b> El análisis descriptivo se realiza en conjuntos con las variables y las dimensiones de estudio a fin de poder procesar los datos, para así poder presentar mediante tablas y gráficos.</p> <p><b>Inferencial:</b> Se utilizará la contrastación de hipótesis el Rho de Spearman.</p>
--	---	--	---

## ANEXO 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCA DE MEDICIÓN	NIVEL Y RANGO
Variable independiente EL ESTRÉS	El estrés comprende una infección silenciosa, comienza a sentir efectos secundarios de somnolencia, cansancio y ejecución influyendo en la presentación y el trabajo al obrero no le sale de la manera correcta; esta multitud de estresores son los que podrían tener un desencadenante negativo y que directamente impactaría en la salud del especialista. (Maslach, 2010)	La variable estrés se medirá con el cuestionario con escala de Likert que contiene tres dimensiones compromiso institucional, conocimiento del trabajo, productividad y sus siete indicadores.	Compromiso institucional	Desgaste Fatiga Perdida de energía Agotamiento	1,2,3, 4,5,6,7	Escala ordinal  0= Nunca 1= Pocas veces al año 2= Una vez al me 3= Pocas veces al mes 4= Una vez a la semana 5= Pocas veces a la semana 6= Todos los días	Bajo 0 -18 Medio 19 -26 Alto 27- 54
			Conocimiento del trabajo	Frialdad emocional	8,9,10,11,12, 13,14,15		
			Productividad	Motivación Responsabilidad	16,17,18,19,20, 21,22,23,24		
Variable Dependiente DESEMPEÑO LABORAL	Son actividades excepcionales y formas de comportamiento de un colaborador que motiva el desarrollo de las organizaciones a través del cumplimiento de los objetivos establecidos por las entidades. (Campbell, 1990)	La variable desempeño se aplicará con el cuestionario cuyas dimensiones son eficacia en las tareas, comunicación oral y escrita, esfuerzo demostrado, mantenimiento de la disciplina personal, ejecución de tareas y gestión y administración y con sus doce sus indicadores.	Eficacia en las tareas	Eficacia en las tareas específicas Eficacia en las tareas generales	1,2,3,4,	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Muy eficiente: 88-120 Eficiente: 56-87 Poco eficiente: 24-55
			Comunicación oral y escrita	Efectividad en las comunicaciones orales Efectividad en las comunicaciones escritas	5,6		
			Esfuerzo demostrado	Esfuerzo demostrado en acabar las tareas Esfuerzo demostrado en cumplir con los compromisos asumidos	7,8,9,10		

			Mantenimiento de la disciplina personal	Disciplina personal sostenida Conducta ordenada en el trabajo	11,12,13,14		
			Ejecución de tareas	Capacidad para ejecutar tareas sustantivas Capacidad para ejecutar técnicas de trabajo	15,16,17		
			Gestión y administración	Conducta dirigida en la utilización eficiente de los recursos Conducta dirigida en la solución de problemas.	18,19		

### ANEXO 3. Instrumento de recolección de datos

## CUESTIONARIO DE LA VARIABLE ESTRES DEL PESONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD GRAU - APURIMAC

La participación es anónimas, voluntaria y confidencial. Los resultados obtenidos serán utilizados únicamente con propósitos académicos de investigación, la información consignada en todo momento se reservará y guardar la privacidad de los datos.

Lee con atención, la competencia que se presentan en cada dimensión e ítems y selección una opción según su criterio, veracidad y honestidad marcando con un aspa (X) en la escala ordinal.

Escala de conversión	
Nunca	0
Pocas veces al año	1
Una vez al mes	2
Pocas veces a mes	3
Una vez a la semana	4
Pocas veces a la semana	5
Todos los días	6

Dimensiones	Ítems	Valoración						
		0	1	2	3	4	5	6
Agotamiento emocional	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo							
	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado							
	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
	Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme con el trabajo							
	Siento que estoy tratando a algunos de mis empleados como si fueran objetos impersonales							
	Siento que tratar todo el día con la gente me cansa							
Despersonalización	Siento que trato con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender (dirigir)							
	Siento que mi trabajo me está desgastando							
	Siento que me estoy incluyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
	Siento que mi trato con la gente es más duro							
	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente							
	Me siento muy enérgico en mi trabajo							

	Me siento frustrado por mi trabajo							
	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
	Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de mis empleados (o personas que atienden profesionalmente).							
Realización personal	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo							
	Me siento estimulado después de haber trabajado estrechamente							
	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
	Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades							
	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
	Me parece que mis empleados me culpan de algunos de sus problemas							
<b>TOTAL</b>								
<b>PROMEDIO GENERAL DE ESTRES</b>								

**INSTRUMENTO DESEMPEÑO LABORAL  
DEL PESONAL ADMINISTRATIVO  
DE LA RED DE SERVICIO DE SALUD GRAU - APURIMAC**

La participación es anónimas, voluntaria y confidencial. Los resultados obtenidos serán utilizados únicamente con propósitos académicos de investigación, la información consignada en todo momento se reservará y guardar la privacidad de los datos.

Lee con atención, la competencia que se presentan en cada dimensión e Items y selección una opción según su criterio, veracidad y honestidad marcando con un aspa (X) en la escala ordinal.

VALORES	
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valoración				
			1	2	3	4	5
Eficiencia en las tareas	Eficacia en las tareas específicas Eficacia en las tareas generales	¿Usted logra realizar con eficacia las tareas específicas encomendadas?					
		¿Usted logra realizar con eficacia las tareas generales?					
		¿Cree que sus compañeros realizan sus tareas con eficiencia?					
		¿Cree que los jefes realizan sus tareas con eficiencia?					
Comunicación oral y escrita	Efectividad en las comunicaciones orales Efectividad en las comunicaciones escritas	¿Usted logra efectividad en las comunicaciones orales?					
		¿Usted logra efectividad en las comunicaciones escritas?					
Esfuerzo demostrado	Esfuerzo demostrado en acabar las tareas Esfuerzo demostrado en cumplir con los compromisos asumidos	¿Ha generado usted un esfuerzo demostrado en acabar las tareas?					
		¿Usted ha demostrado esfuerzo en cumplir con los compromisos asumidos?					
		¿Usted ha demostrado esfuerzo en cumplir sus funciones?					
		¿Usted ha demostrado esfuerzo en adaptarse al cambio en la empresa?					
Mantenimiento de la disciplina personal	Disciplina personal sostenida Conducta ordenada en el trabajo	¿Usted logra tener una permanencia en el centro laboral de manera continua y sin interrupciones?					
		¿Usted logra cumplir con las normas y reglamentos que cuenta la organización?					
		¿Usted ha demostrado una disciplina personal sostenida para realizar los trabajos en equipo?					
		¿Usted ha demostrado ser tolerante con los integrantes del equipo de trabajo?					
Ejecución de las	Capacidad para	¿Usted ha demostrado alcanzar las metas por medio de trabajo en equipo?					

tareas	ejecutar tareas sustantivas	¿Usted tiene una capacidad para supervisar y motivar al personal bajo su cargo?					
	Capacidad para ejecutar técnicas de trabajo	¿Usted posee una capacidad para ejecutar y motivar por medio de técnicas de trabajo?					
Gestión y administración	Conducta dirigida en la utilización eficiente de los recursos	¿Usted posee una conducta dirigida en la utilización eficiente de los recursos?					
	Conducta dirigida en la solución de problemas	¿Usted cuenta con una conducta dirigida en la solución de problemas?					
<b>TOTAL</b>							
<b>PROMEDIO GENERAL DE DESEMPEÑO LABORAL</b>							

## ANEXO 4. Ficha técnica de los instrumentos

### Ficha técnica de estrés

<b>Nombre original:</b> Maslach Burnout Inventory, Manual.
<b>Versiones:</b> Única y completa (MBI) con 22 preguntas. Con las escalas de: <ul style="list-style-type: none"><li>• Cansancio Emocional: 09 preguntas.</li><li>• Despersonalización: 05 preguntas.</li><li>• Realización Personal: 08 preguntas.</li></ul>
<b>Autor:</b> Cristina Maslach (1977) y Susan E. Jakson (1980)
<b>Procedencia:</b> Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, California, USA
<b>Adaptación:</b> Española Estudio realizado a partir de 1986 hasta 1997. Primera adaptación del Inventario con muestras españolas.
<b>Editorial:</b> TEA ediciones (1997).
<b>Aplicación:</b> Individual y colectiva. Adultos en profesiones de servicio humanos.
<b>Finalidad:</b> Evaluación de tres dimensiones básicas del Síndrome de Burnout: <ul style="list-style-type: none"><li>• Escala CE: Cansancio Emocional.</li><li>• Escala DP: Despersonalización.</li><li>• Escala RP: Realización Personal.</li></ul>
<b>Material:</b> Manual (1.997) y ejemplar
<b>Tipificación:</b> Baremos de tipo general (reunión de varias sub-muestras) y discriminado por género en puntuaciones centiles, con escalas ordinal que va desde 1 a 99; y la escala típica S cuya media vale 50 y su desviación típica es de 20 unidades.
<b>Tiempo:</b> No tiene limitado, pero la mayoría de los sujetos tarda entre 10 y 15 minutos en completarlo.
<b>Estructura:</b> El cuestionario está conformado por 22 ítems y cada pregunta tiene siete opciones de elección. La escala de medición Nunca (0), Pocas veces al año (1), una vez al mes (2), Pocas veces al mes (3), Una vez a la semana (4), Pocas veces a la semana (5), Todos los días (6)

## Ficha técnica de desempeño laboral

<b>Nombre original:</b> Modelo Multifactorial de Campbell
<b>Autor:</b> Campbell (1980)
<b>Aplicación:</b> Individual y colectiva. Adultos en profesiones de servicio humanos.
<b>Finalidad:</b> Evaluación de ocho dimensiones básicas del Modelo Multifactorial de Campbell <ul style="list-style-type: none"><li>• Competencia laboral específica</li><li>• Competencia en tareas no específicas del trabajo</li><li>• Comunicaciones escritas y orales</li><li>• Demostrar esfuerzo</li><li>• Mantener la disciplina personal</li><li>• Facilitar el desempeño del equipo y de los compañeros</li><li>• Supervisión</li><li>• gestión y administración</li></ul>
<b>Tiempo:</b> No tiene limitado, pero la mayoría de los sujetos tarda entre 10 y 15 minutos en completarlo.
<b>Estructura:</b> El cuestionario está conformado por 19 ítems y cada pregunta tiene cinco opciones de elección. La escala de medición Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5),

## ANEXO 5. Validez y confiabilidad

**Tabla 7**

*Estadística Alpha de Cronbach del Estrés*

Alfa de Cronbach basada en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizado s	N de elementos
,827	,819	22

**Tabla 8**

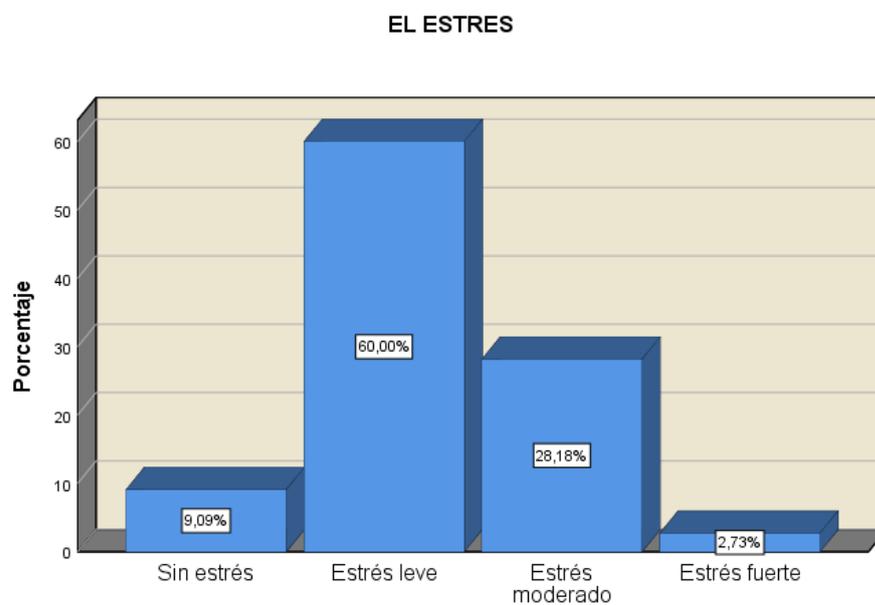
*Estadística Alpha de Cronbach de Desempeño Laboral*

Alfa de Cronbach basada en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizado s	N de elementos
,812	,809	19

## ANEXO 6. Gráficos y figuras

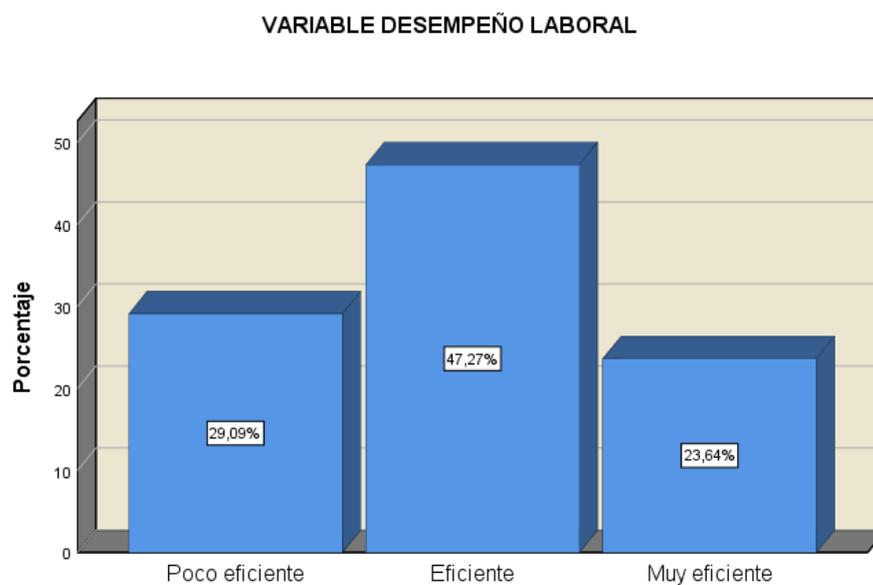
**Figura 1**

*Niveles de la variable El estrés*



**Figura 2**

*Niveles de la variable Desempeño laboral*



## ANEXO 7. Base de Datos

### Estrés

N°	Gener	EL ESTRÉS																					
		AGOTAMIENTO EMOCIONAL								DESPERSONALIZACIÓN							REALIZACIÓN PERSONAL						
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
79	F	2	2	1	6	0	1	6	1	6	1	0	6	0	1	1	1	6	6	6	2	3	0
80	F	3	5	3	6	0	0	6	3	3	0	2	6	0	0	2	0	6	6	6	1	6	3
81	F	5	4	5	5	1	4	6	5	1	1	3	3	5	3	0	3	3	5	1	1	3	3
82	M	1	1	1	1	0	1	6	1	6	1	1	1	0	1	1	0	6	6	6	1	1	0
83	F	3	5	1	6	1	1	4	2	0	1	1	6	0	1	3	1	1	2	1	2	3	3
84	F	1	1	0	6	0	0	6	0	3	0	0	2	0	0	0	0	6	6	6	1	1	0
85	F	2	5	5	4	0	1	5	2	3	1	1	4	2	3	1	1	1	4	2	2	1	1
86	M	6	6	5	3	0	3	6	6	5	4	6	3	3	6	6	6	4	5	3	5	3	6
87	F	3	4	3	3	0	2	3	1	1	1	0	6	0	1	1	0	6	1	6	0	1	1
88	F	1	1	1	6	0	1	6	0	0	0	0	6	1	0	0	0	6	6	6	0	6	1
89	M	1	1	1	6	0	0	1	0	0	0	0	6	0	1	0	0	6	1	6	0	6	0
90	F	3	3	2	6	0	0	6	4	0	0	0	3	1	4	0	0	6	4	6	1	3	0
91	F	3	3	1	6	1	1	6	2	2	3	1	6	1	3	0	0	6	6	5	1	5	1
92	F	0	1	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	0	6	0	0	6	6	6	6	6	0
93	F	0	0	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	0	0	0	0	6	0	6	0	6	0
94	F	1	2	2	6	0	0	6	0	0	0	0	6	0	1	0	1	6	6	6	6	2	0
95	F	2	2	1	6	0	0	6	0	0	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	1	6	0
96	F	3	3	2	6	0	0	6	4	0	2	2	4	3	4	1	0	6	1	5	3	6	0
97	F	3	3	3	6	0	1	6	5	1	3	1	1	1	3	0	1	6	6	6	1	1	1
98	M	4	4	2	3	0	2	6	3	3	0	1	6	2	2	2	3	6	6	3	1	1	2
99	M	0	1	0	6	0	0	6	0	0	1	0	6	0	1	0	0	6	6	6	0	6	0
100	M	0	0	1	6	0	0	6	0	0	0	0	6	0	1	0	0	6	6	6	0	6	0
101	M	3	4	1	6	0	5	5	3	6	3	6	6	0	4	5	4	5	6	5	1	5	0
102	M	5	4	3	4	2	1	6	5	2	4	6	4	5	5	2	0	3	3	3	1	0	0
103	F	0	1	1	6	1	0	1	0	0	1	1	6	0	3	0	0	6	5	6	0	6	0
104	F	3	3	2	6	0	0	6	0	3	2	0	6	0	3	0	0	6	3	1	3	2	0
105	F	0	1	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	0	1	0	0	6	6	6	6	1	0
106	F	1	1	2	3	0	1	1	1	1	0	1	4	0	6	1	1	6	3	6	4	1	1
107	F	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	6	6	0	6	0
108	F	1	1	1	2	0	1	1	0	6	0	0	6	0	0	0	0	2	2	6	1	6	0
109	M	3	3	3	5	0	1	6	1	0	1	1	6	0	1	0	1	6	1	1	1	1	3
110	M	1	2	0	6	0	1	6	1	0	0	1	0	3	3	0	1	6	5	6	0	0	1

## Desempeño laboral

		DESEMPEÑO LABORAL																		
		EFICACIA EN LAS TAREAS				COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA		ESFUERZO DEMOSTRADO				MANT. DE LA DISC. PERSONAL				EJECUCION DE TAREAS			GESTION Y ADMI.	
Nº	Genero	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	M	1	5	3	3	4	1	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	5	5	3
2	M	2	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2
3	F	5	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	3	2
4	F	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	2
5	F	3	2	2	2	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	3	2	4	4	3
6	M	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
7	F	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3
8	M	2	3	4	4	3	2	2	3	4	4	2	2	3	3	2	3	4	3	2
9	F	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	4	4	2	4	2	3	4	2	3
10	M	2	2	2	3	4	5	2	5	2	4	3	4	4	4	2	4	2	2	3
11	F	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	2
12	F	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	M	5	5	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	M	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	M	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	M	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
17	F	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
18	M	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	M	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5
20	M	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	2	2	4	4
21	F	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	3
22	F	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	5	5	4	3	2	1	2
23	M	4	5	5	4	4	4	3	3	2	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5
24	M	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
25	F	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
26	F	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
27	F	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4
28	F	4	5	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4
29	M	5	4	4	3	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4
30	F	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
31	F	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
32	F	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
33	M	4	4	3	3	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5
34	F	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	4	5	3	4	3	3	4
35	M	4	2	2	5	5	5	1	3	4	5	1	1	2	2	2	4	5	5	1
36	M	5	5	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4
37	M	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	3	5	5	3	3	4	4	4	2
38	M	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
39	M	3	3	3	4	5	1	2	3	4	3	5	3	2	5	5	5	5	5	5
40	M	5	5	4	4	3	5	3	3	5	4	5	5	4	2	2	2	5	5	5
41	M	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
42	M	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
43	M	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
44	M	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	F	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
46	M	5	5	3	3	5	3	5	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	2

## ANEXO 8. Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lima, 27 de mayo de 2022

Carta P. 0528-2022-UCV-EPG-SP

OBSTETRA  
SONIA LÓPEZ PACHACAMA  
DIRECTORA EJECUTIVA  
RED DE SALUD GRAU



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CRUZADO SANCHEZ ROGER**; identificado(a) con DNI/CE N° 41864137 y código de matrícula N° 7002691461; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**El estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau Apurímac, 2022**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

**MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



**Gobierno Regional de Apurímac**  
**Dirección Regional de Salud Apurímac**  
**RED DE SALUD GRAU**



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Chuquibambilla, 27 de Mayo de 2022.

**CARTA N° 008-2022-DIR-RSG-DIRESA/APU.**

**Señora:**  
**MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra**  
**Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales**  
**Universidad César Vallejo**  
**Lima.-**

**ASUNTO : Autorización para obtener información de la Red de Salud Grau.**

**REF. : Carta P. 0528-2022-UCV-EPG-SP.**

Por la presente me dirijo a Ud., para saludarle cordialmente a nombre de la Red de Salud Grau. El presente tiene por finalidad dar respuesta al documento de la referencia, autorizando al alumno Roger Cruzado Sánchez, para el uso de la razón social y desarrollar el trabajo de investigación de la entidad que corre a mi cargo, identificado con RUC N° 20491240238, y una vez concluida con el trabajo se sirva alcanzar una copia del mismo.

Adjunto: Hoja de Autorización en 01 folio.

Sin otro particular quedo de Ud.

Atentamente;

Cc/Arch.  
D-RSG.

  
*Obt. Sonia López Pachacama*  
**DIRECTORA**  
COP. 19000



**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20491240238
Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Grau	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Obstetra Sonia López Pachacama	DNI: 80051186

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
El estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau Apurímac, 2022	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Roger Cruzado Sánchez	DNI: 41864137

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Chuquibambilla, 27 de Mayo de 2022.

Firma:   
  
**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ZEVALLOS DELGADO KAREN DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "El estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Grau Apurímac, 2022", cuyo autor es CRUZADO SANCHEZ ROGER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, 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.

LIMA, 15 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ZEVALLOS DELGADO KAREN DEL PILAR <b>DNI:</b> 10682519 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2374-980X	Firmado electrónicamente por: KZEVALLOSD el 20- 07-2022 17:59:46

Código documento Trilce: TRI - 0345460