



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Incidencia del estrés en el desempeño laboral del personal del Centro
Materno Infantil - Lurín, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Leguia Maticorena, Alicia Ivonne (orcid.org/0000-0003-3644-4757)

ASESOR:

Dr. Vertiz Osores, Jacinto Joaquin (orcid.org/0000-0003-2774-1207)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedicado a nuestra familia, que son la fortaleza más grande en este mundo terrenal.

Dedicado a todo el personal de salud que se encuentra en pie de lucha frente al Covid-19.

AGRADECIMIENTO

A los profesores de UCV - Posgrado por incomparable fuerza para el logro de este escalón en nuestras vidas.

A mi asesor Vértiz Osoro Jacinto Joaquín por guiarme en todo mi proceso de aprendizaje

A los luchadores anti- Covid del área de UCI.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo.....	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.5 Procedimientos.....	28
3.6 Método de análisis de datos	29
3.7 Aspectos éticos.....	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable estrés	20
Tabla 2 Operacionalización de la variable desempeño laboral	22
Tabla 3 Variable estrés.....	30
Tabla 4 Dimensión Jornada laboral	30
Tabla 5 Demanda laboral	31
Tabla 6 Rotación del personal.....	31
Tabla 7 Variable Desempeño laboral	32
Tabla 8 Dimensión Satisfacción laboral	32
Tabla 9 Dimensión Clima organizacional.....	33
Tabla 10 Dimensión Capacitación del personal.....	33
Tabla 11 Hipótesis general.....	34
Tabla 12 Hipótesis específica 1	35
Tabla 13 Hipótesis específica 2	35
Tabla 14 Hipótesis específica 3	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Relación de variables	17
Figura 2. Cálculo de la muestra de la investigación	24
Figura 3. Flujograma del procedimiento de la investigación	28

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de incidencia del estrés en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021. Se empleó el enfoque cuantitativo, investigación tipo básico, nivel descriptivo, diseño no experimental, correlacional causal de corte transversal. La muestra fue de 97 personas que laboran en el Centro Materno Infantil. Se aplicó el método de regresión logística ordinal, por ser de nivel categórico. En los resultados se vio que arrojó una Chi Cuadrado = 8, 941 con un valor de significancia de 0,003. Se concluyó que hubo incidencia del estrés en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín.

Palabras clave: Estrés, desempeño laboral, factores psicosociales y psicológicos.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the level of incidence of stress in the work performance of the personnel of the Centro Materno Infantil de Lurín, year 2021. A quantitative approach, basic type research, descriptive level, non-experimental design, causal correlational cross-sectional design was used. The sample consisted of 97 personnel working at the Maternal and Child Center. The ordinal logistic regression method was applied, as it was categorical. The results showed that the general node yielded a Chi Square = 8.941 with a significance value of 0.003. It was concluded that there was an incidence of stress on the work performance of the personnel of the Centro Materno Infantil de Lurín.

Keywords: Stress, work performance, psychosocial and psychological factors.

I.INTRODUCCIÓN

Aunque el trabajo es esencial para la autorrealización del ser humano, el estrés resulta complicado y genera deterioro en la vida y salud de las personas, así como la productividad o eficiencia que pueda exigir el puesto en el cual se desarrolla. De esta manera, es importante resaltar que no sólo afecta la salud o la productividad laboral, sino que perjudica los aspectos familiares, sociales y afectivos, principalmente en el ámbito laboral (Córdova et al.,2020).

Por otra parte, para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral está relacionado con las largas horas de trabajo, afectando a la salud física y mental del colaborador, trastocando el desempeño laboral. Por ello, para el personal de salud es un problema mundial y del 9.2% al 68% sufren de estrés, asociado a varios problemas organizativos como: el absentismo y falta de satisfacción y laboral, siendo uno de los problemas más importantes que afectan al personal del sector salud (Hosseinabadi et al., 2018).

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, en referencia al nivel internacional, el estrés laboral de los colaboradores del sector salud es extremadamente alto, teniendo problemas de salud que afectan aún más su bienestar emocional y comportamientos por el exceso de trabajo (Deng et al., 2019).Según los informes de la OIT en el año 2019, el 36% de los colaboradores trabajan más de 48 horas semanales, lo que contribuye a problemas de seguridad y salud en el empleo, ocasionados por la prevalencia del trastorno psicológico como la ansiedad y la depresión alta . Dado que, las labores del personal de salud son reconocidas esencialmente como un trabajo estresante por las extensas jornadas laborales (Sheikh et al., 2021).

En otras palabras, las actividades laborales monótonas, limitaciones organizativas, inseguridad laboral, largas jornadas de trabajo y, la presión del tiempo, debido a los plazos ajustados, han contribuido al estrés laboral. En efecto, ha sido el resultado de una relación tensa con los compañeros de trabajo, el acoso

y la sobrecarga de funciones o la falta de estímulo y satisfacción laboral (Siddiqui et al., 2021).

En una encuesta realizada a nivel nacional, un gran número de empleados sufren de estrés laboral, de los cuales el 26% de los colaboradores señalan que el principal problema se debe por agotamiento de ejercer sus labores con una mayor intensidad por las largas horas de trabajo (El Comercio, 2021). Igualmente, un estudio señaló que el 80% de los peruanos sufren o han sufrido estrés, conllevando a cambios repentinos en su estado de ánimo (23.8%), sueño durante el día (22.4%), insomnio (21.3%) y depresión (15.6%), causados por el exceso de trabajo tanto en sus labores como en el tiempo, afectando a la persona por el desgaste del organismo y la salud repercutiendo en el desempeño laboral (Rojas, 2019).

En definitiva, se puede observar que el estrés se ha manifestado en base a los problemas de irritabilidad al momento de la atención al paciente, el cual estuvo evidenciado en la tonalidad de voz al momento de brindar información. Además, del agotamiento por las largas horas de trabajo, la evidencia de la evasión de sus funciones y en algunos casos el incumplimiento de los protocolos de atención, así como en otras actividades laborales (Panduro, 2019).

A nivel local, el estrés ha sido uno de los principales problemas que afronta el personal del sector salud, ocasionados por el gran esfuerzo mental y físico que ponen en sus labores, puesto que las continuas reorganizaciones de las tareas que afectan el nivel de carga y esfuerzo mental y el constante trato con las personas en situaciones de extraña ansiedad y aflicción, inciden en los profesionales del sector salud, enfrentando situaciones que ocasionan distintas reacciones emocionales y falta de control (Rojas, 2019).

En el contexto nacional, el estrés supone un alto índice de casos del personal de salud que lo padecen producto del cansancio con desgaste físico y mental, ocasionados por la sobrecarga laboral, preocupaciones y agotamiento del rendimiento físico (Condori, 2021). Por esa razón, está expuesto a dificultades como la responsabilidad laboral, el exceso de ruido que provienen de los coches que circulan por el pasillo central, el espacio inadecuado para la realización de las labores, exceso de calor, ausencia de personal en situaciones de emergencia,

críticas constantes por otros profesionales del área de la salud y falta de comunicación entre colegas (Pantigoso, 2017).

En tal sentido, debido a las condiciones del lugar de trabajo, la sobrecarga y ambigüedad de roles, el estilo gerencial de los gerentes y las relaciones entre colegas, se encuentran entre los factores que afectan directamente al desempeño laboral de los colaboradores del sector salud (Gadirzadeh et al.,2017).

En efecto, en el Centro Materno Infantil de Lurín se observó que las principales consecuencias del estrés conllevan a la disminución del desempeño laboral en los trabajadores del sector salud están dadas por la falta de satisfacción laboral, las largas horas de trabajo, trabajo por turnos, los factores físicos del entorno de trabajo, el estilo gerencial y la relaciones entre colegas. Los cuales dificultan el desempeño laboral

El estudio tiene justificación teórica, dado que aportó conocimientos a la investigación sobre la incidencia del estrés en el desempeño laboral, además amplió el horizonte de estudio explicando el por qué, como, con quien, cuando, donde ocurrió el fenómeno de estudio, también colaboró a entender el problema, pues tuvo distintos criterios sobre lo investigado, sirviendo para futuras investigaciones.

Esta investigación podrá ser utilizado por personas que quieran profundizar el tema de la incidencia del estrés en el desempeño laboral y las organizaciones que busquen alternativas y soluciones sobre el tema de estudio, aplicando los conocimientos obtenidos en la investigación y proponer estrategias de soluciones prácticas en la realidad problemática

Sobre la base de la realidad problemática presentada se planteó el problema general y los problemas específicos de la investigación. El problema general de la investigación fue: ¿Cuál es el nivel de incidencia del estrés en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021? Los problemas específicos de la investigación fueron los siguientes:

¿Cuál es el nivel de incidencia de la jornada laboral en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021?

¿Cuál es el nivel de incidencia de la demanda laboral en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021

¿Cuál es el nivel de incidencia de la rotación del personal en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021

El objetivo general fue determinar el nivel de incidencia del estrés en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021. Los objetivos específicos fueron los siguientes:

Identificar el nivel de incidencia de la jornada laboral en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021.

Identificar el nivel de incidencia de la demanda laboral en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021.

Identificar el nivel de incidencia de la rotación del personal en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021.

La hipótesis general fue Existe incidencia del estrés en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021. Las hipótesis específicas fueron las siguientes:

Existe incidencia de la jornada laboral en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021.

Existe incidencia de la demanda laboral en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021.

Existe incidencia de la rotación del personal en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021.

II.MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes nacionales, Mayta (2020) en un estudio realizado en Chancay - Perú, indicó una interesante relación entre el estrés y el desempeño laboral en un escenario con una gran intensidad de exigencia laboral. En sus conclusiones señaló que el estrés físico psicológico y los factores psicosociales afectan directamente al desempeño de los colaboradores, repercutiendo en el grado de dificultad de las labores diarias. Por ello, la insatisfacción del salario percibido, la fatiga laboral, el escaso clima laboral y la irritabilidad con los colegas de trabajo y familiares influyen significativamente en el estrés laboral y, por ende, dificultan el desempeño laboral. En esta perspectiva, Zea (2021) en un estudio realizado en Puno - Perú, llegó a conclusiones semejantes señalando que, las emociones como la ansiedad, irritabilidad y desmotivación, también son otros los factores que inciden en el estrés laboral y afectando a la productividad de los colaboradores. Del mismo modo, Rojas y Saldaña (2020) en un estudio realizado en Cañete, Perú, indicaron que, el agotamiento emocional y la falta de personal dificulta el desempeño de los colaboradores.

Así pues, Maura y Hermosa (2019) en un estudio realizado en Arequipa-Perú, en sus conclusiones señalaron que, las características principales que dificultan el desempeño laboral se dan por la incertidumbre con respecto al cumplimiento y logro de los objetivos trazados, además los problemas económicos junto con los aspectos físicos de gran importancia como el cansancio, debilidad o sueño y fatiga emocional. Al respecto, Gutiérrez (2019) en un estudio realizado en Arequipa- Perú, reportó que cuanto mayor sea el estrés, menor será el desempeño

laboral, por otro lado, se ha percibido que hay altos niveles de rotación del personal nuevo, esto se debe a una continua presión laboral que existe como parte la propia cultura de la empresa. De igual manera, Agüero (2018) en un estudio realizado en Huánuco-Perú, mencionó que el estrés laboral es generado por el desgaste emocional e insatisfacción por retribución, exceso de demandas de trabajo y demerito profesional.

Luego, Latorre (2018) en un estudio realizado en Chimbote – Perú, señaló una notable relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa privada en un escenario complicado por el bajo desempeño laboral de los colaboradores. En sus conclusiones señalaron que, el estrés está presente por motivos como el exceso de carga laboral y por cumplimiento en los tiempos establecidos. Los principales estresores predominantes son los factores fisiológicos y psicológicos. En esta perspectiva Chávez (2018) Lima-Perú, llegó a conclusiones similares mencionando que, está relacionado significativamente con el desempeño de los colaboradores, dado que el estrés es una situación confrontado por la constante presión del entorno laboral que se ve reflejado en el rendimiento del trabajador

De nuevo, Palomino (2017) en un estudio realizado en Lima-Perú, mencionó una relación entre el estrés y el desempeño en la Institución Pública en un entorno desfavorable para los trabajadores debido a la presión ejercida en sus labores productivas. En sus conclusiones describió que el desempeño de los empleados se ve afectado por el estrés, lo que hace más dificultoso el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización que los empleados deberán cumplir. Puesto que, tiene una relación directa con el comportamiento, con los resultados concretados y la estabilidad emocional, dado que si el empleado se encuentra estable con escaso estrés mejorará sus funciones y, por ende, incrementará la productividad laboral en la organización. Al respecto Puma (2017) en un estudio realizado en Lima -Perú, reportó que el agotamiento emocional y la falta de realización personal ocasionan un alto nivel de estrés laboral, afectando al desempeño de los trabajadores.

Igual forma, Lozano (2017) en un estudio realizado en Lima- Perú, indicó una relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios en un escenario poco alentador por la constante presión y exigencia laboral. En sus conclusiones explicó que, los factores psicosociales como el trabajo excesivo, la falta de colaboración por parte de los jefes superiores y la claridad de sus respectivas funciones, ha conllevado que sean las principales causas que generan estrés. Al respecto, Álvaro (2017) en un estudio realizado en Puno-Perú, reportó que la falta de participación organizacional ocasionado por la escasa comunicación con los superiores desarrollando reacciones de estrés en las actividades laborales, porque no han sido bien planificadas. No obstante, los problemas físicos como la indigestión y las reacciones psicológicas como la falta de relajación ocasionan bajo desempeño laboral.

También, Coronado y Sandoval (2017) en un estudio realizado en Chiclayo-Perú, señalaron en sus conclusiones que, el bajo desempeño de los colaboradores se debe en gran medida por la falta de comunicación lo que no permite tener aportes de nuevas ideas y compromiso. Al respecto Cuno (2017) en un estudio realizado en Puno- Perú, reportó que la presión y sobrecarga afecta al cumplimiento de las obligaciones y, por ende, reduce el desempeño laboral. Además, Paredes (2017) en un estudio realizado en Huánuco-Perú, mencionó que el agotamiento emocional y la despersonalización del estrés afecta al desempeño laboral, causando una escasa productividad de las labores que son ejecutadas por los trabajadores de una organización.

Así pues, Carbajal (2017) en un estudio realizado en Lima -Perú, señaló en sus conclusiones que, los factores como conflictos y ambigüedades de funciones ocasionan un alto grado de estrés laboral repercutiendo en el desempeño de los trabajadores. Al respecto Barrera (2017) en un estudio realizado en Áncash-Perú, reportó que la demanda de tareas, la recarga de funciones y las relaciones interpersonales afecta a la eficiencia causando estrés y afectando al desempeño en las labores de los colaboradores. Además, Iparraguirre (2017) en un estudio

realizado en Cajamarca-Perú, mencionó que el horario de trabajo inadecuado, falta de recursos laborales, escasa capacitación y remuneración adecuada, son otros de los factores que inducen al estrés laboral.

De igual manera, Chacón (2017) en un estudio realizado en Lima-Perú, realizó un análisis del estrés como consecuencia de los incidentes de una industria en un entorno donde el exceso de trabajo y constante presión inciden con el estrés laboral. En sus conclusiones señaló que, el impacto del estrés se pone en evidencia en los síntomas organizativos como el ausentismo laboral, constata rotación del personal, falta de identificación con la organización y la escasa productividad. Al respecto Cacho y Echevarría (2017) en un estudio realizado en Lima-Perú, reportó que el factor individual también genera estrés en los empleados, dado que está relacionado a los problemas económicos que enfrentan en el ambiente familiar, puesto que estos problemas se viven dentro y fuera de la organización y son más difíciles de controlar.

Así mismo, Carmona y Cárdenas (2017) en un estudio realizado en Ayacucho-Perú, realizaron una investigación de cómo el estrés influye en el desempeño laboral en un escenario desfavorable enmarcado por el constante estrés laboral que percute en el entorno de trabajo. En sus conclusiones dijo que, los factores principales del estrés de los colaboradores son el exceso de trabajo, la falta de tiempo, asumir mayores responsabilidades por la labor de otros y los constantes conflictos con los jefes directos. Al respecto, Díaz (2017) en un estudio realizado en Huancayo-Perú, reportó que el estrés organizacional también está relacionado directamente con el desempeño laboral, ya que un mal clima organizacional genera un nivel excesivo de estrés, influyendo en las relaciones interpersonales y crea un ambiente laboral desfavorable en la organización.

Además, De La Cruz (2017) en un estudio realizado en Chimbote-Perú, indicó en sus conclusiones que, el nivel bajo de desempeño laboral puede ser ocasionado por la insatisfacción del colaborador, dado que éste presenta un sueldo mal remunerado, conflictos en las relaciones interpersonales y un ambiente laboral no adecuado, lo cual indica que existe escasa motivación percibida en la producción laboral. Al respecto, Chirito (2017) en un estudio realizado en Lima-Perú reportó que el estrés puede ser causado por la falta de un plan de capacitación,

evaluación de los empleados y charlas motivacionales, siendo la motivación y el reconocimiento uno los factores fundamentales para contrarrestar el estrés laboral.

Respecto a los antecedentes internacionales, Widjajanta y Nur Izzati (2021) en un estudio realizado en Bandung- Indonesia, indicaron un análisis de la influencia de la carga de trabajo a través del estrés laboral y la influencia del estrés laboral a través del rendimiento de los empleados de un grupo de trabajadores de una clínica en un escenario donde laboraron bajo una jornada extensa de trabajo. En sus conclusiones manifestaron que, la influencia de la carga de trabajo a través del estrés laboral tuvo un efecto negativo en el desempeño de los colaboradores. En esta perspectiva, Maduwanthi (2021) en un estudio realizado en Sri Lanka-Asia, llegó a conclusiones similares, mencionando que la sobrecarga, los conflictos de roles y la ambigüedad de roles afectan al rendimiento laboral. Al respecto, Kadiri y Odion (2020) en un estudio realizado en Benin-Nigeria, reportaron que las exigencias de trabajo y el conflicto de roles hacen que los empleados sean menos funcionales a la hora de cumplir con la tarea y el rendimiento contextual, perjudicando el bienestar de los colaboradores y socavando significativamente su rendimiento

También, Nguyen et al. (2020) en un estudio realizado en Can To-Vietnam indicaron en sus conclusiones que, la sobrecarga de trabajo, la presión del director, la presión del tiempo, las condiciones de trabajo y la relación laboral, influye negativamente en el rendimiento de los trabajadores ocasionado estrés laboral. En esta perspectiva Madhushani y Devadas (2020) en un estudio realizado en Colombo- Asia, llegaron a conclusiones similares, señalando que las empresas con alto nivel de estrés laboral tienen una alta tendencia a surgir de muchos problemas, y el rendimiento de los empleados es siempre negativo debido a factores como la alta presión laboral

Igualmente, Kunderagi et al., (2020) en un estudio realizado en Karnataka-India, dijeron en sus conclusiones que, la estabilidad y seguridad en el empleo, la escasa remuneración y las relaciones sociales son factores que estresan y percuten en el rendimiento, existiendo una relación directa entre el estrés y el rendimiento laboral. Al respecto, Koko (2020) en un estudio realizado en Port Harcourt- Nigeria, reportó que el estrés es un factor inherente a cualquier tipo de vocación. Así mismo, el exceso de estrés puede conducir a una baja productividad, a la pérdida de confianza y a la incapacidad de realizar tareas cotidianas, lo que ha a entender que tiene una relación directa con el desempeño, afectando al nivel de productividad laboral de los empleados.

Además, Iyegbuniwe y Imoni (2020) en un estudio realizado en Ikeya-Nigeria, indicaron una relación entre el estrés y el desempeño laboral del sector bancario nigeriano en un escenario donde realizan sus actividades laborales con constante presión. En sus conclusiones señalaron que, la sobrecarga de trabajo, las largas jornadas y el equilibrio inadecuado entre el trabajo y la vida personal, conducen a una disminución en el desempeño laboral. En esta perspectiva, Anyango y Ondigo (2020) en un estudio realizado en Nairobi-Kenia, llegaron a conclusiones similares, señalando que el estrés laboral afecta directamente al entorno laboral, perjudicando el desempeño de los trabajadores y, por ende, disminuyendo la productividad laboral. Al respecto, Sree Rajani et al., (2020) en un estudio realizado en Andhra Pradesh-India, reportaron que el estrés tiene una influencia negativa y significativa en el desempeño laboral

Así mismo, Islam et al., (2019) en un estudio realizado en Dhaka-India, indicaron una relación del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del sector textil, en un escenario donde se refleja el estrés como una de las principales incidencias que afectan al desempeño laboral. En sus conclusiones señalaron que, los principales factores relacionados con los síntomas del estrés laboral son la frustración y el sentimiento de ineficiencia, disminución de la satisfacción en el trabajo, problemas de concentración en el trabajo y disminución de la capacidad de tomas de decisiones. Al respecto, Ella et al., (2019) en un estudio realizado en Port Harcourt- Nigeria, reportaron que los colaboradores experimentan estrés laboral en

términos de carga de trabajo, conflicto de funciones, escasa motivación y malas condiciones de trabajo, y que la edad ejerce una influencia significativa en la productividad laboral, todos estos factores influyen negativamente en el rendimiento laboral.

Al mismo tiempo, Wanjiku (2019) en un estudio realizado en Nairobi- Kenia, dijo en sus conclusiones que el estrés influye significativamente en el rendimiento laboral de los empleados, teniendo un impacto significativo en la organización y afectando terriblemente a la salud de los empleados. En esta perspectiva, Hussain et al., (2019) en un estudio realizado en Lahore-Pakistán, llegaron a conclusiones similares señalando que el estrés laboral tiene un efecto significativo y negativo en el rendimiento de los empleados, cuanto mayor sea el estrés laboral entonces el rendimiento laboral disminuirá.

Así pues, Ali y Miralam (2019) en un estudio realizado en Lahore- Pakistán, investigaron las asociaciones que implican el estrés laboral, la carencia de necesidades y el rendimiento de los empleados de banca en un escenario donde se manifiesta una carga laboral extensa y con bastante presión. En sus conclusiones señalaron que, el estrés laboral, la sobrecarga de funciones y la presión irrazonable mostraron una correlación positiva significativa con el rendimiento laboral, así como la sobrecarga de funciones, aparecieron como predictores del rendimiento para los colaboradores. En esta perspectiva, Ofosu-Adarkwa (2018) en un estudio realizado en Sunyani- Ghana, llegaron a conclusiones similares señalando que la carga de laboral, el hecho de presentarse temprano al trabajo y la falta de prácticas regulares de afrontamiento del estrés se identificaron como los principales factores que contribuyen al estrés laboral.

Además, Ahmad et al., (2018) en un estudio realizado en Makassar – Indonesia, señaló una relación entre el estrés y el desempeño laboral de un grupo de profesionales de un hospital de salud en un escenario donde laboraban bajo una tensión laboral ocasionado por la frecuencia de pacientes y las largas horas de trabajo. En sus conclusiones indicaron que, si bien el estrés laboral ocasionado por la falta de personal, falta de sueño que son considerados como estresores físicos, por lo que el rendimiento es inferior al máximo, el personal de salud no ha podido

contrarrestar los efectos ocasionados por el estrés, puesto que el 91.7% sufre de estrés laboral severo teniendo un bajo nivel de desempeño laboral. En esta perspectiva, Otfiyantoa y Muhtarom (2018) en un estudio realizado en Lamongan-Indonesia, llegaron a una conclusión similar, ya que una de las principales causas de las incidencias del estrés es ocasionado por la falta de personal y la falta de sueño, debido al trabajo por turnos, teniendo resultados negativos y significativos para el desempeño laboral.

Después, Ajayi (2018) en un estudio realizado en Lagos- Nigeria, indicó un estudio sobre los efectos del estrés laboral en los empleados de la banca nigeriana en un entorno con estrés laboral exhaustivo. En sus conclusiones señalaron que la falta de apoyo administrativo, carga excesiva de trabajo, relaciones problemáticas con los clientes y relación con los compañeros influyen negativamente en su rendimiento. En esta perspectiva Omalayo (2018) en un estudio realizado en Kwara-Nigeria, también llegó a conclusiones semejantes, señalando que la demanda de trabajo, el conflicto y la ambigüedad de roles influyen negativa y significativamente en el rendimiento laboral de los empleados.

Al mismo tiempo, Undie et al., (2018) en un estudio realizado en Tabara-Nigeria, señaló en sus conclusiones que, el estrés inducido por la presión de la carga de trabajo está relacionado con el rendimiento de los empleados afectando al desempeño laboral. En esta perspectiva Basit, y Hassan (2017) en un estudio realizado en Selangor-Malasia, llegaron a conclusiones semejantes, manifestado que, la presión del tiempo y la ambigüedad de roles tiene una influencia negativa, puesto que reduce la productividad laboral.

Con respecto a la jornada laboral, se define como el tiempo de trabajo medido en horas, que el trabajador permanece cumpliendo sus respectivas funciones y actividades en un puesto determinado (Shoukat et al., 2016). Dado que, trabajar muchas horas suele provocar fatiga y estrés. Esa fatiga y ese estrés puede conducir a comportamientos poco saludables (por ejemplo, fumar, beber en exceso, etc) y da lugar a una menor satisfacción con la salud, que es componente importante del bienestar (Yamashita et al. 2016) .También, se destaca que las largas jornadas laborales tiene una asociación más inflexible con el riesgo, ya que

muchos factores están influenciados por las jornadas extensas de laborales como es la vida social, los deberes no laborales, el control del empleado y el rendimiento de los empleados (García, 2017). Indicó muchos factores como el insomnio, menos tiempo para la familia y la ignorancia en otras responsabilidades personales debido a la presión de las largas horas de trabajo. Todos estos factores tienen un efecto negativo en el cuerpo humano, es decir, cansancio, mentalidad negativa, confusión y malestar que tiende a disminuir el rendimiento de los trabajadores (Sunindijo y Kamardeen, 2017).

Por lo que se refiere a la demanda laboral, se define como los aspectos del trabajo que cuestan energía, como la carga de trabajo, las tareas complejas y los conflictos. Mientras que la carga de trabajo y la complejidad pueden calificarse como exigencias de reto que ayudan a rendir bien, los conflictos son exigencias laborales que socavan el rendimiento (Bakker y Demerouti, 2017). Efecto, las exigencias laborales pueden causar estrés en el trabajo y, en última instancia, provocar el agotamiento (Bakker y de Vries, 2021). A través del agotamiento, a resultados negativos como la ausencia laboral por enfermedad, el bajo rendimiento, la incapacidad para trabajar y el bajo compromiso organizativo. Esencialmente, cuando las exigencias del trabajo (las “cosas malas”) son crónicamente altas y no se compensan con los recursos del trabajo (las “cosas buenas”), la energía del empleado se agota progresivamente (Schaufeli, 2017). En consecuencia, las exigencias del trabajo pueden iniciar un proceso de deterioro de la salud si la exposición a la carga de trabajo diaria se transforma en una sobrecarga crónica durante un largo periodo de tiempo. En este caso, las exigencias de trabajo conducen al agotamiento crónico y pueden acabar provocando problemas de salud física y, posteriormente, disminuyendo el desempeño laboral (Bakker, 2018).

En cuanto a La rotación del personal. puede interpretarse como una salida del capital intelectual de la organización empleadora. O sea, la cantidad de colaboradores que dejan una organización (Hou Hong Ng et al.,2019). Se ha demostrado que los factores estresantes conllevan a una alta rotación de personal, siendo perjudicial para el sector salud (Gandy et al. 2018). De este modo, los trabajadores del sector salud pública están expuestos a una serie de factores de estrés laboral, que van desde la sobrecarga de trabajo, las largas jornadas laborales, las situaciones de trabajo exigentes, la falta de claridad de sus funciones y la toma de decisiones médicas, entre otros(Kunzler et al. 2020).En efecto, la alta rotación de personal es un desafío constante para los recursos del sector sanitario, esto se suma en gran medida a los costos de organización de la atención médica debido a la necesidad de contratar y capacitar nuevos elementos, el bienestar del personal que puede ser un factor importante que contribuye a la rotación, la calidad de los servicios de salud también está muy influenciada por la habilidad y el entusiasmo del personal, así como la disponibilidad de recursos materiales (Selamu et al. 2017).

En lo que concierne a la satisfacción laboral, se define como la orientación afectiva que un empleado tiene hacia su trabajo. Puede considerarse como un sentimiento general sobre el trabajo o como una constelación de actitudes relacionadas sobre varios aspectos del trabajo (Hoboubi et al. 2017). La satisfacción laboral de los empleados tiene una mayor relación con la calidad de los servicios internos (necesidades no económicas) porque el trabajo proporcionará más satisfacción a los empleados mediante el desarrollo de los servicios internos. No obstante, en un entorno de trabajo estresante, el escaso apoyo de los supervisores y la carga de trabajo son factores claves que influyen directamente en la satisfacción laboral por lo que tiende a disminuir (Faradila et al.,2020). Por lo cual, la satisfacción laboral se ve afectada por muchos factores como la remuneración, la cultura organizativa y las características del puesto, afectando a la motivación de los empleados, ya que una menor satisfacción en el trabajo determina un bajo nivel en el rendimiento de los empleados (Yadav et al., 2017).

Por lo que se refiere al clima organizacional, se define como las percepciones compartidas y el significado adjunto a las políticas, prácticas y procedimientos que experimentan los empleados y los comportamientos que observan al recibir recompensas y que son apoyados y esperados (Friedman et al., 2016). Influyendo en los procesos individuales en cuanto a la creación de sentido cognitivo, la motivación y el comportamiento (Griffin et al., 2016). Sin embargo, definir el clima en una organización con precisión no es fácil porque se basa en las percepciones de los colaboradores. No obstante, es cierto que el clima tiene una fuerte influencia en las actitudes de los empleados con respecto a su sentido de pertenencia, relaciones personales y desempeño laboral (Berberoglu, 2018). Por ello, un buen clima organizativo debe ser fomentado por la dirección ejecutiva para facilitar la obtención de una alta productividad. Esto logrará buenas condiciones laborales, salud y seguridad de los empleados, una buena remuneración y excelentes beneficios (Teryima et al., 2016). De este modo, cuando el clima organizacional es beneficioso para las necesidades individuales, como prestar atención a los intereses de los trabajadores y estar orientado al logro, entonces podemos esperar un alto nivel de comportamiento hacia los objetivos y un excelente rendimiento en el desempeño laboral (Farizki y Bohlen, 2020).

Con respecto a la capacitación del personal, define como un modelo de conocimiento corporativo de la organización, determinando acciones formativas con el objetivo de desarrollar amplios conocimientos y conductas de sus empleados (Odukah, 2016). La capacitación del personal es uno de los componentes clave de la gestión del capital humano y debe basarse en el objetivo general de la organización. Sin embargo, muchas instituciones forman al personal en función de sus necesidades y no tienen un departamento de formación, ni siquiera el sistema de gestión de formación del personal (Lin y Xiong, 2017), por lo que la falta de análisis de la formación del personal conlleva al severo impacto en los resultados del personal, lo que también limita en cierta medida el desarrollo sostenible de la organización (Ju, 2018). Dado que, los factores de formación inadecuada y falta de experiencia contribuyen de manera significativa al escaso desempeño laboral, influyen por los malos resultados que reciben el personal en su proceso de

formación (Sotiralis et al., 2016). Por lo tanto, un individuo necesita capacitación cuando su desempeño no alcanza los estándares, es decir, cuando hay una deficiencia en el desempeño debido a la falta de habilidades y conocimientos, ya que los aspectos más importantes para mejorar los recursos humanos de una organización son impartir una formación adecuada (Taye, 2018).

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Enfoque de investigación

La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo. Dado que, exploró las variables cuantificando su existencia. Así mismo, todos sus elementos fueron claros y limitados, ya que se estableció hipótesis, que posteriormente se comprobaron, midiendo las variables mediante un método estadístico inferencial (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Tipo de investigación

El tipo de investigación fue básica, puesto que este tipo se dirigió a encontrar información que tenga un amplio sentido de aplicaciones al cuerpo organizado de conocimientos científicos ya existentes (Escobar et al., 2018) .

Nivel de investigación

La investigación tuvo un nivel de investigación descriptivo – correlacional causal, puesto que, se enfocó en observar las variables y lo que ocurre en su entorno. Además, buscó determinar la relación causa – efecto de los eventos y fenómenos de cualquier índole, generando un sentido de entendimiento de la situación problemática que examina (Baena, 2017).

Diseño de investigación

La investigación tuvo un diseño no experimental, ya que no manipuló premeditadamente las variables. O sea, midió las variables dentro de su contexto natural, para luego analizarlas, presentando la relación entre ellas. Por otro lado, en lo que respecta al estudio transversal, señala que midió las variables solo una vez y en un momento determinado (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018).

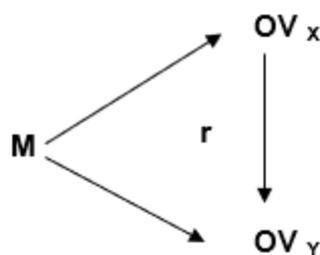


Figura 1. Relación de variables

Figura 1. Relación de las variables

Donde:

m: Es la muestra.

OV x: **Estrés**, representa a la variable X

OV y: **Desempeño laboral**, es la observación de la variable Y

r: es la relación de las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Una variable es una característica de las cosas y las personas que varía en calidad y cantidad, no es algo que solo se mide, sino algo que se pueda manipular y controlar. Además, se clasifica en variable independiente, aquella que se puede manejar en un ensayo para observar el resultado que tiene sobre una variable dependiente, a veces llamada variable de resultado. La variable dependiente es simplemente eso, una variable que depende de una o más variables independientes (Apuke, 2017). Por lo tanto, las variables que se estudió en el presente informe fueron:

Variable X: Estrés.

Definición conceptual

El estrés se definió como un desequilibrio entre los requerimientos de una situación y la capacidad de respuesta de la persona, presentando un escaso compromiso, siendo un proceso de valoración cognitiva y de afrontamiento que se desencadena cuando las demandas del entorno laboral superan las capacidades del individuo (Eldor et al., 2017).

Definición operacional

En cuanto al estrés para saber los resultados del estudio referidos al desenvolvimiento en acciones y actividades, se define la operacionalización en Tres dimensiones: jornada laboral, demanda laboral, rotación de personal.

Escala

La medición de la variable estrés se realizará mediante la escala de Likert ordinal, teniendo consigo cinco niveles conformado por: 1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre y, 5= Siempre.

Variable Y: Desempeño laboral

Definición conceptual

El desempeño laboral se refiere a todos los comportamientos de los empleados que contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la organización (Philippaers et al., 2016).

Definición operacional

A propósito del desempeño laboral para obtener los logros y resultados de las acciones y actividades realizados con el objetivo superior de conocer la realidad del desempeño laboral, se define la operacionalización en tres dimensiones: Satisfacción laboral, Clima organizacional y capacitación del personal

Escala

La medición de la variable desempeño laboral se realizará mediante la escala de Likert ordinal, teniendo consigo cinco niveles conformado por: 1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre y, 5= Siempre.

Tabla 1*Operacionalización de la variable estrés*

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Jornada laboral	Jornada máxima	1	6 – 13 Bajo 14 – 22 Medio 23 – 30 Alto
	Jornada Ordinaria	2	
	Jornada Típica	3	
	Jornada atípica	4,5,6	
Demanda laboral	Carga laboral	7	5 – 11 Bajo 12 – 18 Medio 19 – 25 Alto
	Calidad de trabajo	8	
	Balance	9	
	Agotamiento	10	

	Exceso de horas	11	
Rotación del personal	Política salarial	12	5 – 11 Bajo 12 – 18 Medio 19 – 25 Alto
	Crecimiento laboral	13	
	Ofertas laborales	14	
	Coyuntura económica	15	
	Influencia familiar	16	

Tabla 2*Operacionalización de variable desempeño laboral*

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Satisfacción laboral	Condiciones de trabajo	19	4 – 9 Bajo 10 -14 Medio 15 – 20 Alto
	Remuneración	20	
	Beneficios	21	
	Relaciones interpersonales	22	
Clima organizacional	Estilo de dirección	23,24,25	6 – 13 Bajo 14 – 22 Medio 23 – 30 Alto
	Sentido de pertenencia	26	
	Disponibilidad de recursos	27,28	

Capacitación del personal	Proceso de capacitación	29	6 – 13 Bajo 14 – 22 Medio 23 – 30 Alto
	Conocimientos	30,31	
	Habilidades	32	
	Competencia	33,34	

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Un fenómeno que se cuantifica a un conjunto de individuos, y entidades que participan de una característica, integra la totalidad de unidades en análisis (Hernández et al., 2018). En los que respecta a la población del estudio, se aplicó a 128 colaboradores del Centro Materno Infantil.

Criterios de selección (Inclusión y Exclusión).

En lo que concierne a los criterios de selección se incluyó al personal que laboró en el Centro Materno Infantil; se excluyó al personal del servicio por terceros que trabajan en el Centro Materno Infantil, personal de tercera edad, personal de la planilla pasiva.

Muestra

La muestra concierne a un subgrupo de la población, en el estudio el tipo de muestra fue una población finita, dado que se conoció el número total de elementos del estudio. Después de realizar el cálculo de la muestra, se obtuvo un valor de 97 personas.

Calculadora de muestra

Nivel de Confianza : 95% 99%

Margen de Error:

Población:

Tamaño de Muestra:

Figura 2. Cálculo de la muestra de la investigación

Muestreo

Es la selección de algunas unidades de estudio entre la población definida en la investigación. De este modo, la selección del tipo de muestreo que se aplicó en el estudio es intencional, ya que se caracterizó por escoger intencionalmente a las personas de una población a los que por lo general se tiene fácil acceso, asistiendo libremente para participar de la investigación, hasta obtener el número preciso para la muestra (Hernández y Carpio, 2019).

Unidad de análisis

En lo que concierne la unidad de análisis estuvo constituida por el personal del Centro Materno Infantil, siendo estos quienes proporcionaron los respectivos datos para los resultados de la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica que se empleó fue la encuesta, puesto que estableció la locución media entre la observación y la experimentación, además analizó un registro de situaciones, las cuales fueron observadas, abordando una mayor cantidad de personas al mismo tiempo y siendo una técnica más efectiva (Baena, 2017).

Instrumentos.

El instrumento de la presentación investigación fue el cuestionario, dado que es un conjunto ordenado de preguntas escritas de aplicación colectiva, que admite obtener información ortográfica y ortotipográfica de forma sistemática y normalizada (Torres y Salazar, 2019).

Ficha técnica Cuestionario 1.

Nombre del instrumento: Escala de medición del nivel de incidencia del estrés

Autor(es):

Shoukat y Kamran (2016)

Bakker y Demerouti, E. (2017)

Selamu, Thornicroft, Fekadu, y Hanlon (2017)

Üngüren y Arslan (2021)

Número de ítems: 16

Número de dimensiones: 3 (D1: Jornada laboral; D2: Demanda laboral; D3: Rotación del personal.

Escala: Tipo ordinal (Escala de Likert: 1 = Nunca, 2=Casi nunca, 3= A veces, 4 = Casi siempre, 5= Siempre)

Aplicación: Individual. Tiempo promedio estimado por encuestado: 10 a 15 minutos

Validación: Técnica: Juicio de expertos. Criterio: Validación de contenido.

Ficha técnica Cuestionario 2

Nombre del instrumento: Escala de medición del desempeño laboral

Autor(es): Yadav , Srivastava, Yadav, Kumar, Jain y Gupta (2017)
Berberoglu (2018)
Farizki y Purba (2020)
Lin y Xiong (2017).

Número de ítems: 16

Número de dimensiones: 3 (D1: Satisfacción laboral; D2: Clima organizacional; D3: capacitación del personal)

Escala: Tipo ordinal (Escala de Likert: 1 = Nunca, 2=Casi nunca, 3= A veces, 4 = Casi siempre, 5= Siempre)

Aplicación: Individual. Tiempo promedio estimado por encuestado: 10 a 15 minutos

Validación: Técnica: Juicio de expertos. Criterio: Validación de contenido.

3.5 Procedimientos

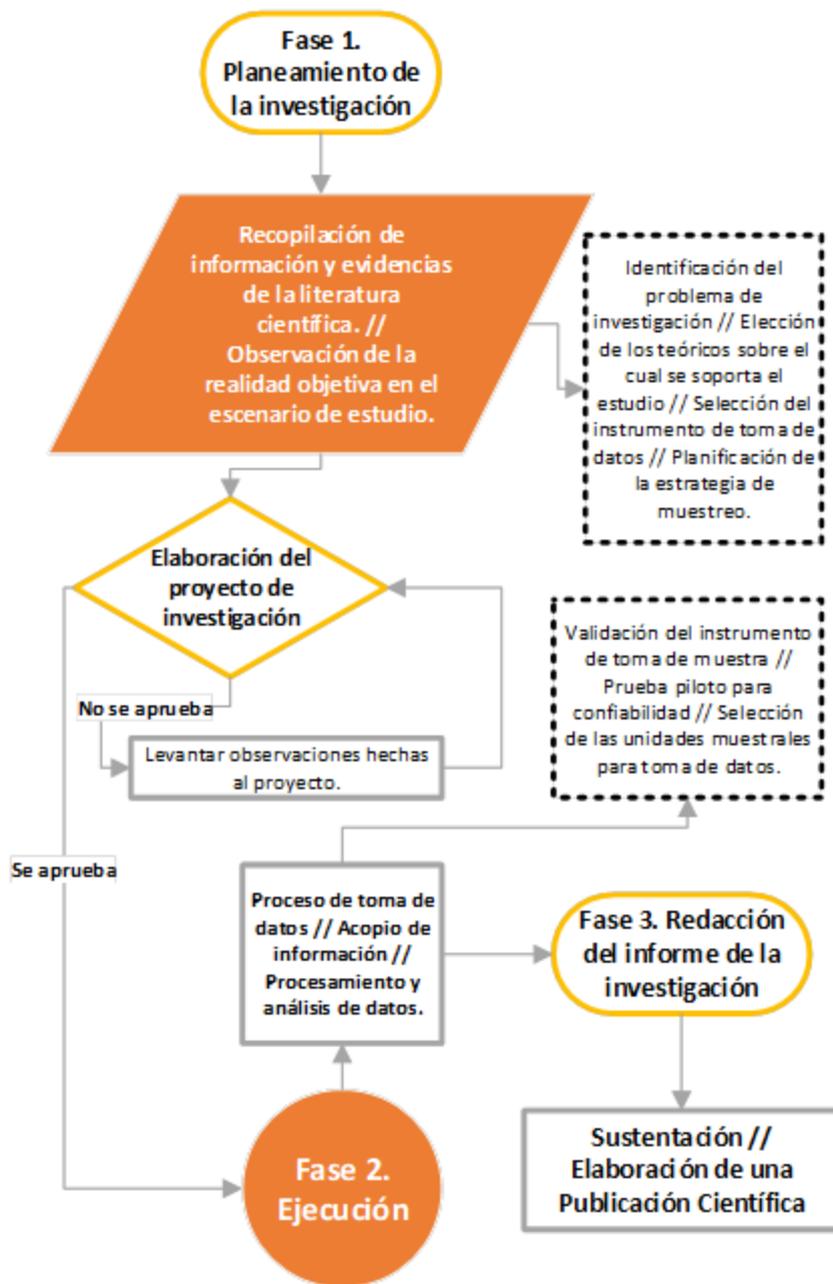


Figura 3. Flujograma del procedimiento de la investigación

3.6 Método de análisis de datos

Método descriptivo

Es descriptivo correlacional causal, apoyado por el estadístico SPSS® V.26 reuniendo los datos a un estadístico Alfa de Cronbach. Además, se estableció valores, escalas y conseguir resultados obtenidos mediante el análisis, descripción de tablas de frecuencias y gráficas de barras.

Método inferencial

Se utilizó el método de regresión logística ordinal, puesto que la variable dependiente es una variable categórica con al menos tres opciones y tiene una escala ordinal (Bozpolat, 2016). En este estudio, como la variable dependiente se transformó en una variable discreta con tres categorías, y como hubo una relación ordinal entre esas categorías, se utilizó el análisis de regresión logística ordinal.

3.7 Aspectos éticos

La investigación buscó alternativas de solución de la situación problemática del caso de estudio, cumpliendo con la estructura metodológica para la investigación que fue otorgada por la Universidad Cesar Vallejo. De igual manera, se recolectó la información prevaleciendo el anonimato de los encuestados sin vulnerar sus derechos de privacidad de identidad. Por último, se respetó la autoría de la búsqueda bibliográfica, y se desarrolló la investigación planteando referencias y citas en estilo APA edición 7, evitando el plagio y el auto plagio.

IV.RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos.

Tabla 3

Variable estrés

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	33	34,0	34,0
	Casi siempre	46	47,4	81,4
	Siempre	18	18,6	100,0
	Total	97	100,0	

Se observó que para la variable “Estrés” el mayor porcentaje se ubicó en el nivel de escala “Casi siempre” donde hubo un 47.7% de un total de 97 personas evaluadas, en comparación, el nivel de escala “Siempre” fue el más bajo con 18.6%.

Tabla 4

Dimensión Jornada laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	18	18,6	18,6
	Casi siempre	64	66,0	84,5
	Siempre	15	15,5	100,0
	Total	97	100,0	

Se observó que para la dimensión jornada laboral el mayor porcentaje se ubicó en el nivel de escala “Casi siempre” donde hubo un 66 % de un total de 97 personas evaluadas, en comparación, en nivel de escala “Siempre” fue el más bajo con un 15.5%.

Tabla 5*Demanda laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	24	24,7	24,7	24,7
	Casi siempre	60	61,9	61,9	86,6
	Siempre	13	13,4	13,4	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Se observó que para la dimensión demanda laboral el mayor porcentaje se ubicó en el nivel de escala “Casi siempre” donde hubo un 61.9 % de un total de 97 personas evaluadas, en comparación, el nivel de escala “Siempre” fue el más bajo con 13.4%.

Tabla 6*Rotación del personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	9,3	9,3	9,3
	Casi nunca	13	13,4	13,4	22,7
	A veces	21	21,6	21,6	44,3
	Casi siempre	29	29,9	29,9	74,2
	Siempre	25	25,8	25,8	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Se observó que para la dimensión rotación del personal el mayor porcentaje se ubicó en el nivel de escala “Casi siempre” donde hubo un 29.9 % de un total de 97 personas evaluadas, en comparación, el nivel de escala “Nunca” fue el más bajo con 9.3%.

Tabla 7*Variable Desempeño laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	6	6,2	6,2	6,2
	A veces	48	49,5	49,5	55,7
Válido	Casi siempre	38	39,2	39,2	94,8
	Siempre	5	5,2	5,2	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Se observó que para la variable desempeño laboral el mayor porcentaje se ubicó en el nivel de escala “A veces” donde hubo un 49.5 % de un total de 97 personas evaluadas, en comparación, el nivel de escala “Siempre” fue el más bajo con 5.2%.

Tabla 8*Dimensión Satisfacción laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	6	6,2	6,2	6,2
	A veces	48	49,5	49,5	55,7
Válido	Casi siempre	38	39,2	39,2	94,8
	Siempre	5	5,2	5,2	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Se observó que para la dimensión satisfacción laboral el mayor porcentaje se ubicó en el nivel de escala “A veces” donde hubo un 49.5 % de un total de 97 personas evaluadas, en comparación, el nivel de escala “Siempre” fue el más bajo con 5.2%.

Tabla 9*Dimensión Clima organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,1	3,1	3,1
Casi nunca	17	17,5	17,5	20,6
A veces	32	33,0	33,0	53,6
Válido Casi siempre	36	37,1	37,1	90,7
Siempre	9	9,3	9,3	100,0
Total	97	100,0	100,0	

Se observó que para la dimensión clima organizacional el mayor porcentaje se ubicó en el nivel de escala “Casi siempre” donde hubo un 37.1 % de un total de 97 personas evaluadas, en comparación, el nivel de escala “Nunca” fue el más bajo con 3.1%.

Tabla 10*Dimensión Capacitación del personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,1	2,1	2,1
Casi nunca	13	13,4	13,4	15,5
A veces	25	25,8	25,8	41,2
Válido Casi siempre	44	45,4	45,4	86,6
Siempre	13	13,4	13,4	100,0
Total	97	100,0	100,0	

Se observó que para la dimensión capacitación del personal el mayor porcentaje se ubicó en el nivel de escala “Casi siempre” donde hubo un 45.4 % de un total de

97 personas evaluadas, en comparación, el nivel de escala “Nunca” fue el más bajo con 2.1%.

4.2. Resultados inferenciales.

Hipótesis general

H₀: No existe incidencia del estrés en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021.

H₁: Existe incidencia del estrés en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021.

Tabla 11

Hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	42,737			
Final	33,797	8,941	1	,003

Debido a que el valor p de la prueba es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, el significado estadístico que resulta, indicó que existe incidencia del estrés en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₀: No existe incidencia de la jornada laboral en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021.

H₁: Existe incidencia de la jornada laboral en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021.

Tabla 12

Hipótesis específica 1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	65,563			
Final	47,830	17,733	3	,000

Debido a que el valor p de la prueba es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, el significado estadístico que resulta, indicó que existe incidencia de la jornada laboral en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe incidencia de la demanda laboral en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021.

H₁: Existe incidencia de la demanda laboral en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021.

Tabla 13

Hipótesis específica 2

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	71,876			
Final	54,630	17,246	3	,001

Debido a que el valor p de la prueba es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, el significado estadístico que resulta, indicó que existe incidencia de la demanda laboral en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe incidencia de la rotación del personal en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021.

H₁: Existe incidencia de la rotación del personal en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021.

Tabla 14

Hipótesis específica 3

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	68,180			
Final	55,341	12,839	5	,025

Debido a que el valor p de la prueba es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, el significado estadístico que resulta, indicó que existe incidencia de la rotación del personal en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021.

V.DISCUSIÓN

En la hipótesis general se señaló que hubo incidencia del estrés en el desempeño laboral del personal del escenario de estudio, evidenciándose también que el personal presentó mayor estrés al momento de desempeñar sus labores, lo que se nota en la realidad analizada, debido a que, en la realidad problemática, se indicó que en el sector salud se manifestó el mayor grado de estrés. Al respecto, Siddiqui et al., (2021) señaló que esto es natural dentro del sector salud, ya que las actividades laborales monótonas, las limitaciones organizativas, la inseguridad laboral y las largas horas de jornadas de trabajo han afectado la salud física y mental e induciendo al estrés y, por ende, trastocando el desempeño laboral. Por otro lado, en el trabajo de Barrera (2017), Carmona y Cárdenas (2017), Nguyen et al., (2020), Lozano (2017) y Coronado y Sandoval (2017) se observaron resultados análogos lo que refrenda este resultado, debido que estos autores manifestaron que el estrés está presente por motivos como la demanda de tareas, el exceso de carga laboral, las relaciones interpersonales y los conflictos con los jefes directos. Además, de los factos psicosociales como el trabajo excesivo, las condiciones de trabajo y la relación laboral, socavan el desempeño laboral. No obstante, hubo otros investigadores como Rojas y Saldaña (2021), Puma (2021), Widjajanta y Izzati (2021), Chacón (2017), Ella et al., (2019) y Ahmad et al., (2018) que, curiosamente no coincidieron con los resultados de esta tesis, los que señalaron que el agotamiento emocional, las malas condiciones de trabajo y el ausentismo laboral, inciden en el estrés, afectando directamente en el desempeño laboral. Este resultado es de suma importancia debido a que quepa la probabilidad de que, bajo una adecuada organización y planificación, se puedan obtener mejores resultados en el desempeño del personal. Ante esto quedaría pendiente profundizar este tema, para obtener óptimos resultados en las diversas instituciones de salud.

En la hipótesis específica 1 señaló que hubo incidencia de la jornada laboral en el desempeño laboral del personal del escenario de estudio, evidenciándose además que el personal tiene una extensa jornada laboral, el cual le genera mayor agotamiento físico, lo que se nota en la realidad analizada, debido a que, en la realidad problemática, se indicó que la extensa jornada laboral es uno de los factores que percutan en el desempeño laboral. Al respecto, (El Comercio,2021) mencionó que un gran número de empleados sufren de estrés laboral, de los cuales el 26% señalan que el principal problema se debe al ejercer sus labores con una mayor intensidad por las largas horas de trabajo. Por otro lado, en el trabajo de Iparraguirre (2017), Iyiegbuniwe y Imoni (2020) y Otfiyantoa y Muhtarom (2018) se observaron resultados análogos lo que refrenda este resultado, manifestando que el horario inadecuado, el trabajo por turno, así como los problemas físicos que causan indigestión, fatiga y cansancio, reducen el desempeño de las actividades laborales. No obstante, hubo otros investigadores como Ofosu-Adarkwa (2018), Paredes (2017), Mayta (2020), Zea (2021), Rojas y Saldaña (2020) que curiosamente no coincidieron con los resultados de esta tesis, señalando que el agotamiento emocional y la falta de prácticas regulares de afrontamiento del estrés, se identificaron como los principales factores que contribuyen al bajo rendimiento del personal. Este resultado tiene bastante importancia debido a las situaciones inadecuadas en la que el personal se encuentra expuesto, afectando al rendimiento laboral. Ante esto quedaría pendiente ahondar en este tema, puesto que el desarrollo eficiente de la gestión de recursos humanos, generaría mayor capacidad humana en óptimas condiciones

En la hipótesis específica 2 señaló que hubo incidencia de la demanda laboral en el desempeño laboral del personal del escenario de estudio, mostrando en evidencia que el personal enfrenta una alta carga laboral, lo que se nota en la realidad investigada, debido a que, en la realidad problemática, se señaló que la carga laboral que afronta el personal de salud, afectada a su estado emocional y mental. Al respecto, Deng et al., (2019) señaló que la demanda laboral es extremadamente alta, ocasionado problemas de salud que afectan aún más su bienestar emocional y comportamiento por el exceso de trabajo. Por otro lado, en el trabajo de Agüero (2018), Latorre (2018), Cuno (2017) Ali y Miralam (2019), Undie (2018) se observaron resultados análogos lo que refrenda este resultado, debido a que mencionaron que el desgaste emocional e insatisfacción por retribución, así como el demérito profesional y la carga laboral, causan efectos negativos en el desempeño, reduciendo la productividad de los trabajadores. No obstante, hubo otros investigadores como Islam et al., (2019) que inesperadamente no coincidieron con los resultados previstos de esta tesis, indicando que los principales factores como la frustración, el sentimiento de ineficiencia, disminución de la satisfacción en el trabajo, problemas de concentración y la falta de capacidad de toma de decisiones, percuten en el rendimiento del colaborador, afectando la productividad del personal. Este resultado tiene importancia significativa debido a que, bajo un eficiente control administrativo del cronograma de horarios y descansos, se podría obtener un personal preparado en el aspecto físico y emocional ante cualquier circunstancia de emergencia inesperada. Ante esto quedaría pendiente ahondar en este tema, ya que, al tener una mayor capacidad laboral, se cubriría la exigente demanda existente en el sector salud

En la hipótesis específica 3 señaló que hubo incidencia de la rotación del personal en el desempeño laboral del personal del escenario investigado, mostrando en evidencia que, existe insatisfacción laboral, lo que se nota en la realidad estudiada, debido a que, en la realidad problemática, se concierne que la falta de satisfacción laboral repercute principalmente en el ámbito laboral. Al respecto, Selamu et al., (2017) indicó que el bienestar personal suele ser un factor importante que contribuye a la rotación, debido al demérito profesional y la disponibilidad de recursos laborales. Por otro lado, en el trabajo de Palomino (2017), Álvaro (2017), Cacho y Echevarría (2017), Díaz (2017) De la Cruz (2017), Kundaragi et al., (2020) se observaron resultados análogos lo que refrenda este resultado, debido a que un mal clima organizacional, un sueldo mal remunerado y los conflictos familiares, repercuten directamente en la rotación del personal, teniendo la necesidad de buscar mejores alternativas laborales. No obstante, hubo otros investigadores como Maura y Hermosa (2019), Maduwanthi (2021), Kadiri y Odion (2020) y Omalayo (2018) que inesperadamente no coincidieron con los resultados previstos de esta tesis, señalando que tanto como el conflicto y la ambigüedad de roles, así como la incertidumbre con respecto al cumplimiento y logro de los objetivos de la organización, conlleva al trabajo a buscar otras oportunidades de mejora laboral. Este resultado tiene importancia debido a que, mediante una eficiente gestión gerencial en los procesos administrativos de recursos humanos, se podría obtener mejores resultados en cuanto a la eficiencia y efectividad del personal del sector salud. Ante esto quedaría pendiente ahondar en este tema, puesto que al buscar estrategias que impliquen la eficiente gestión del personal, se tendría una capacidad mayor de capital humano en el sector salud, y en especial, en todos los Centros Maternos Infantiles existentes a nivel nacional

VI.CONCLUSIONES

Primera: Existe incidencia ($p=0.003>0,05$) del estrés en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021. Determinándose que el personal presentó mayor estrés al momento de desempeñar sus labores.

Segunda: Existe incidencia ($p=0.000>0,05$) de la jornada laboral en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021.

Tercera: Existe incidencia ($p=0.001>0,05$) de la demanda laboral en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021.

Cuarta: Existe incidencia ($p=0,025 >0,05$) de la rotación del personal en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021. Observándose que hay mayor rotación del personal y, por ende, afectando al desempeño laboral.

VII.RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda al director general, desarrollar estrategias como: aumentar los niveles de seguridad laboral, dar respaldo a la cultura de desempeño laboral e incrementar la satisfacción del colaborador por medio de la implementación de incentivos, tener presente el feedback y fomentar los valores como el respeto, la comunicación y la confianza, y así generar una conexión entre la directiva y el personal del Centro Materno Infantil.

Segundo: Se recomienda al jefe directo de cada unidad de servicio, realizar capacitaciones donde se busque fomentar el trabajo en conjunto, así como charlas psicológicas y motivacionales para reducir el estrés en el área de trabajo. Además, aplicar el empowerment, siendo una estrategia de gestión laboral establecida en dar autonomía al personal para el logro de los objetivos, determinando un mayor compromiso, motivación, satisfacción y alcances en el Centro Materno Infantil.

Tercero: Se recomienda al personal del Centro Materno Infantil, solicitar reuniones mensuales con la junta directiva para dar a conocer el entorno laboral donde están y cómo dar solución a todos los inconvenientes que se presentan en el área de trabajo.

Cuarto: Se recomienda a los investigadores indagar con mayor profundidad el tema de la incidencia del estrés en el desempeño laboral, con el fin de mejorar la gestión administrativa y operativa del sector salud, teniendo como objetivo principal los Centros Maternos infantiles a nivel nacional.

REFERENCIAS

- Aguero Martel, E. A. (2018). Estrés laboral en docentes del colegio Cesar Vallejo de Huaracillo, distrito de Pinra-Huánuco 2017.
- Alvaro Morales, R. M. (2017). El estrés y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar Ayaviri-2017.
- Ali, N., & Miralam, M. (2019). The effect of job stress and need deficiency on performance. *Management Science Letters*, 9(6), 945-956.
- Apuke, O. D. (2017). Quantitative research methods: A synopsis approach. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 33(5471), 1-8.
- Atme Carmona, P., & Cárdenas Conga, L. (2017). Estrés y su relación con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el hospital regional de Ayacucho y el hospital de EsSalud 2017.
- Ahmad, E. H., Maidin, A., Abdullah, T., Naiem, F., Buraerah, S., Handayanif, R., & Prihantono, P. (2018). Relationship of work stress to the performance of intensive care unit nurses in Makassar. *American Journal of Public Health Research*, 6(1), 18-20.
- Ajayi, S. (2018). Effect of stress on employee performance and job satisfaction: A case study of Nigerian banking industry. *Available at SSRN 3160620*.
- Arancibia, K. S. R. La Relación del Estrés con el Desempeño Laboral del Personal de Agro Rural. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 121-127.
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Barrera López, T. (2017). Estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba-2017.
- Basit, A., & Hassan, Z. (2017). Impact of job stress on employee performance. *International Journal of Accounting and Business Management*, 5(2), 13-33.

- Carbajal Ulloa, K. Y. (2017). Nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación-DIGEMID, 2017.
- Cacho, M. G., & Echevarría, D. C. (2017). El estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de Mc Donald's Gardenias de Santiago de Surco 2017. *LOGOS*, 7(2).
- Córdova, G. M. C., Cecilia, F., Lucero, N., Lala, A. P., & Pinto, C. Á. L. Estrés percibido en profesionales de la salud. *LA PRÁCTICA Y LA INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA APLICADA*, 184.
- Coronado Núñez, M. S., & Sandoval del Campo, C. J. (2017). Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la sede administrativa UGEL San Ignacio 2017.
- Condori Roque, S. M. (2021). Estrés y desempeño laboral en los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros del hospital Carlos Monje Medrano: Juliaca, 2019.
- Chavez Mejia, C. K. (2018). Estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Totalclean SAC, Los Olivos, 2018.
- Chacón Gallardo, L. M. (2017). Estrés laboral y su relación con el desempeño del personal técnico de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.
- Chirito Monroy, C. M. (2017). Estrés laboral y desempeño profesional de los trabajadores de la oficina regional de defensa civil, gore Lima 2017.
- De La Cruz Galarza, E. (2017). Estrés Laboral y Desempeño Docente en la IE N° 89002, Chimbote, 2017.
- Deng, J., Guo, Y., Ma, T., Yang, T., & Tian, X. (2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study. *Environmental health and preventive medicine*, 24(1), 1-11.
- Díaz Marticorena, M. B. (2017). Estrés laboral y desempeño docente en instituciones educativas de primaria del Distrito de Andamarca–Concepción.
- Ella, R. E. Asuquo, E. F. Akpan-Idiok, and Ijabula, J. I. (2019). Impact of Job Stress on Nurses' Job Satisfaction in a public Hospital, Cross River State, Calabar,

Nigeria. *International Journal of Humanities, Social Sciences and Education (IJHSSE)*3(9), 57-66.

Escobar, A. A. H., Rodríguez, M. P. R., López, B. M. P., Ganchozo, B. I., Gómez, A. J. Q., & Ponce, L. A. M. (2018). *Metodología de la investigación científica* (Vol. 15). 3Ciencias.

Eldor, L., Fried, Y., Westman, M., Levi, A. S., Shipp, A. J., & Slowik, L. H. (2017). The experience of work stress and the context of time: Analyzing the role of subjective time. *Organizational Psychology Review*, 7(3), 227-249.

Gadirzadeh, Z., Adib-Hajbaghery, M., & Matin Abadi, M. (2017). Job stress, job satisfaction, and related factors in a sample of Iranian nurses. *Nursing and Midwifery Studies*, 6(3), 125-131.

Gutiérrez Calla, Y. B. (2019). El estrés laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las agencias Arequipa y Tacna, 2019.

Hermoza Vera, H. M., & Maura Ali, B. M. Estrés en el desempeño laboral del representante financiero del Banco Internacional del Perú SAA–Interbank en la sede de Aarequipa-2019.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *México. McGrawHill*.

Hernández, C. E., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75-79.

Hosseinabadi, M. B., & Etemadinezhad, S. (2018). Evaluating the relationship between job stress and job satisfaction among female hospital nurses in Babol: An application of structural equation modeling. *Health promotion perspectives*, 8(2), 102.

Huarcaya, E. A. C. (2017). Factores psicosociales y el estrés en el desempeño de la función fiscal, Fiscalías Corporativas de Puno–2015. *Revista Científica Investigación Andina*, 17(1), 158-166.

- Hussain, S. D., Khaliq, A., Nisar, Q. A., Kamboh, A. Z., & Ali, S. (2019). The Impact of Employees' Recognition, Rewards and Job Stress on Job Performance: Mediating Role of Perceived Organization Support. *SEISENSE Journal of Management*, 2(2), 69-82.
- Iparraguirre Santillán, Z., & Yupanqui Alvarez, J. (2017). El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC Transerv, Cajamarca 2016.
- MEGBUNIWE, J., & IMONI, R. (2020). WORK-RELATED STRESS AND PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN NIGERIAN BANKING INDUSTRY: A SURVEY OF IKEJA BANKING DISTRICT. *UNILAG Journal of Business*, 6(1), 29-43.
- Islam, N., Haque, P., Mubasshir, A., Sadi, M., & Sakib, S. (2019). The Effect of Work Stress on the Performance of Readymade Garment Workers in Bangladesh. *Available at SSRN 3411193*.
- Kadiri, A. P., & Odion, A. S. WORK STRESS AND JOB PERFORMANCE OF BANK EMPLOYEES IN BENIN CITY, EDO STATE, NIGERIA.
- Kundaragi, D., Prakash, B., & Kadakol, D. (2020). The Causes of Work Related Stress and Its Impact on Job Performance. *Adivappa, The Causes of Work Related Stress and Its Impact on Job Performance (April 23, 2020)*.
- Latorre Aranda, S., & Obregón Quinto, E. M. (2018). La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO SRL, Nuevo Chimbote, 2018.
- Lozano Valencia, D. P. (2017). Estrés laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores de Teleavance SAC en el distrito de Miraflores-Lima, 2017.
- Mayta Palomino, N. W. (2021). El estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del grupo Santa Elena–Chancay, año 2020.
- Maduwanthi, M. N. (2021). The Impact of Occupational Stress on Employee Performance of Non-Managerial Employees in Banking Sector, Sri Lanka.
- Nguyen, Q., Hoang, T., & Nguyen, D. (2020). The impact of occupational stress on job satisfaction and job performance of banking credit officers. *Management Science Letters*, 10(16), 3891-3898.

ONDIGO, Q. A. EFFECTS OF OCCUPATIONAL STRESS ON JOB PERFORMANCE AMONG PUBLIC OFFICERS IN THE DEPARTMENT OF IMMIGRATION, NAIROBI COUNTY, KENYA.

Ofosu-Adarkwa, T. The Impact of Role Stress on Job Performance in the Banking Sector in Ghana: A Case Study of Selected Banks in the Sunyani Municipality.

Otfiyantoa, O., & Muhtarom, A. (2018). The Influence Of The Working Shift Work And Stress On The Performance Of The Employes. *Akuisisi: Jurnal Akuntansi*, 14(1), 52-58.

Omolayo, I. G. (2018). *Effect of Work-Related Stress on Job Performance in Aviation Industry* (Doctoral dissertation, Kwara State University (Nigeria)).

Palomino Sánchez, S. (2017). Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA–2017.

Pantigoso Loayza, N. A. (2017). Cuidado de enfermería y estrés laboral enfermeras Centro Quirúrgico Hospital Regional Ica 2016.

Panduro Carbajal, R. (2019). Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la Red Asistencial-EsSalud, Tarapoto, 2019.

Paredes Mangia, T. (2017). Influencia del estrés en el desempeño laboral en el equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari–Huánuco, 2016.

Philippaers, K., De Cuyper, N., Forrier, A., Vander Elst, T., & De Witte, H. (2016). Perceived employability in relation to job performance: A cross-lagged study accounting for a negative path via reduced commitment. *Scandinavian Journal of Work and Organizational Psychology*, 1(1), 1-15.

Puma Chombo, J. E. (2017). Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017.

Rojas Garay, F. P., & Saldaña Leandro, G. L. (2021). ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL AREA EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE CAÑETE, 2020.

- ROJAS ESPINO, M. E., & YZARRA CABALLERO, V. G. (2019). ESTRÉS LABORAL Y AUTOESTIMA DEL TRABAJADOR DEL CENTRO MATERNO INFANTIL "OLLANTAY" DE PAMPLONA ALTA, SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2019.
- Sam-Eleyi, F., & Koko, M. N. (2020). Influence Of Occupational Stress On Secretaries Job Performance In Universities In Rivers State.
- Sree Rajani, D. N., Reddy, B., & Santhi, D. M. (2020). Occupational Stress and Job Performance of Banks Employees: A Comparative Approach. *International Journal of Management*, 11(9).
- Siddiqui, A., Jia, H., He, Y., Li, Y., Zhen, S., Chiang, S., ... & Zhang, X. (2021). Correlation of Job stress and self-control through various dimensions in Beijing Hospital staff. *Journal of Affective Disorders*, 294, 916-923.
- Sheikh, S. A. R. A., Poudineh, Z. A. I. N. A. B., Sshahbazi, A., & Abdi, Z. (2021). Relationship between Job Stress and Job Performance among Nurses Facing Covid-19 Virus in Zahedan Teaching Hospitals In 2021. *Pakistan Journal of Medical and Health Sciences*, 1358-1360.
- Torres, M., Salazar, F. G., & Paz, K. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación.
- Undie, U. P., Ukpata, S. I., & Iyortsuun, A. S. (2018). Job stress and employee performance in the Nigerian banking sector. *International Journal of Modern Management Sciences*, 7(1), 40-51.
- Zea Mallea, T. L. (2021). Incidencia de las manifestaciones del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno-2018.
- Wamae, J. W. (2019). *Effects Of Occupational Stress On Employee Job Performance At State Department For University Education And Research* (Doctoral dissertation, UoN).
- Widjajanta, B., & Izzati, S. N. (2021, September). An Analysis of Workload and Job Stress on Employees' Job Performance. In *5th Global Conference on Business, Management and Entrepreneurship (GCBME 2020)* (pp. 618-623). Atlantis Press.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

Título: Incidencia del estrés en el desempeño laboral del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021.

Autor: Leguía Maticorena, Alicia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es el nivel de incidencia del estrés en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021? Los problemas específicos de la investigación fueron los siguientes:</p> <p>Problema específico 1</p> <p>¿Cuál es el nivel de incidencia de la jornada laboral en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021?</p> <p>Problema específico 2</p> <p>¿Cuál es el nivel de incidencia de la demanda laboral en el desempeño laboral del personal del</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el nivel de incidencia que existe del estrés en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021.</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Identificar el nivel de incidencia de la jornada laboral en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021.</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Identificar el nivel de incidencia de la demanda laboral en el desempeño laboral del personal del</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe incidencia del estrés en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021</p> <p>Hipótesis específica 1</p> <p>Existe incidencia de la jornada laboral en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021.</p> <p>Hipótesis específica 2</p> <p>Existe incidencia de la demanda laboral en el desempeño laboral</p>	Variable 1: Estrés					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	Categoría	Escala de medición
			Jornada laboral	Jornada máxima Jornada ordinaria Jornada Típica Jornada atípica Carga laboral	1-16	1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre	Respuestas a los ítems en escala de Likert	Ordinal
Demanda laboral	Balance Agotamiento Exceso de horas. Política salarial Crecimiento laboral							
Rotación del personal								

<p>Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021.</p> <p>Problema específico 3</p> <p>¿Cuál es el nivel de incidencia de la rotación del personal en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021.</p>	<p>Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021.</p> <p>Objetivo específico 3</p> <p>Identificar el nivel de incidencia de la rotación del personal en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021.</p>	<p>del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021.</p> <p>Hipótesis específica 3</p> <p>Existe incidencia de la rotación del personal en el desempeño laboral del personal del Centro Materno Infantil de Lurín, año 2021.</p>	<p>Ofertas laborales</p> <p>Coyuntura económica</p> <p>Influencia familiar</p>				
Variable 2: Desempeño laboral							
Dimensiones		Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	Categoría	Escala de medición	
<p>Satisfacción laboral</p> <p>Clima organizacional</p> <p>Capacitación del personal</p>		<p>Condiciones de trabajo</p> <p>Remuneración</p> <p>Beneficios</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Estilo de dirección</p> <p>Sentido de pertenencia</p> <p>Disponibilidad de recursos</p> <p>Conocimientos</p> <p>Habilidades</p> <p>Competencia</p>	<p>17-32</p>	<p>1 Nunca</p> <p>2 Casi nunca</p> <p>3 A veces</p> <p>4 Casi siempre</p> <p>5 Siempre</p>	<p>Respuestas a los ítems en escala de Likert</p>	<p>Ordinal</p>	

--	--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 2. Matrices de operacionalización de variables

Tabla A.2.1.

Operacionalización de la variable Estrés

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	Categoría	Escala de medición
Jornada laboral	Jornada máxima Jornada ordinaria Jornada Típica Jornada atípica		1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre	Respuestas a los ítems en escala de Likert	
Demanda laboral	Carga laboral Calidad del trabajo Balance Agotamiento Exceso de horas.	1- 16			Ordinal
Rotación del personal.	Política salarial Crecimiento laboral Ofertas laborales Coyuntura económica Influencia familiar				

Tabla A.2.1.

Operacionalización de la variable Desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	Categoría	Escala de medición
	Condiciones de trabajo				
Satisfacción laboral	Remuneración				
	Beneficios				
	Relaciones Interpersonales				
	Estilo de dirección	17-32	1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre	Respuestas a los ítems en escala de Likert	Ordinal
Clima organizacional	Sentido de pertenencia				
	Disponibilidad de recursos				
Capacitación del personal	Conocimientos				
	Habilidades				
	Competencias				

Anexo 3. Instrumento

A.3.1. Tabla de validadores.

Validadores	Profesión	Grado	Veredicto
<hr/>			

Anexo 3.2. Formatos de validación del instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN Jornada laboral								
1	Se respeta el límite máximo de jornada laboral	X		X		X		
2	Cumple las 48 horas de trabajo semanal	X		X		X		
3	Existe continuidad respecto a los días trabajados	X		X		X		
4	Existe acuerdos sobre los horarios y descansos ya establecidos	X		X		X		
5	Tiene la opción de reducir o ampliar el número de días laborados	X		X		X		
6	Trabaja en días intercalados	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 Demanda laboral								
7	Sientes excesivo el trabajo y por ello no logras terminar dentro de tu jornada laboral	X		X		X		
8	Sientes que la cantidad de trabajo que asumes interfiere en la calidad del resultado	X		X		X		
9	Considera Ud. que su trabajo interfiere con tu vida interpersonal	X		X		X		
10	Sientes que al terminar la jornada no tienes fuerzas para realizar ninguna actividad	X		X		X		
11	Sientes que están bien compensadas las horas adicionales que realizas para culminar tus labores	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 Rotación del personal								
12	Considera Ud. que percibe una remuneración que no le genera compromiso de continuar en la institución	X		X		X		
13	Considera Ud. que en la institución no se refleja crecimiento laboral	X		X		X		
14	Ha evaluado usted una propuesta laboral en otra institución o empresa	X		X		X		
15	Considera Ud. que la situación actual ha generado que se reduzca el personal	X		X		X		
16	Considera Ud. que su familia lo induce a evaluar nuevas propuestas laborales	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia para su aplicación _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr:Jacinto Joaquín Vértiz Osores..... DNI:.....16735482.....

Especialidad del validador:.....Metodólogo – Biólogo Microbiólogo.....

...25.de...noviembre...del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....
Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN Satisfacción laboral								
1	Cree Ud. que las condiciones físicas de trabajo que le brinda la institución son satisfactorias	X		X		X		
2	Considera Ud. que las remuneraciones asignadas por la institución cubren las necesidades de los colaboradores.	X		X		X		
3	Considera Ud. que los beneficios de las actividades realizadas en su cargo son bien compensados.	X		X		X		
4	Las relaciones interpersonales con sus colegas suelen ser las mejores	X		X		X		
DIMENSIÓN Clima organizacional								
5	El jefe de área una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo	X		X		X		
6	Las órdenes impartidas por el son arbitrarias	X		X		X		
7	El jefe directo generalmente apoya las decisiones que tomo.	X		X		X		
8	Considera Ud. que sus aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la institución	X		X		X		
9	Dispongo del espacio adecuado para realizar mis labores	X		X		X		
10	Es difícil el acceso a la información para realizar sus labores	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 Capacitación del personal								
11	Considera Ud. que el proceso de capacitación es suficiente para ingresar a operaciones	X		X		X		
12	Se realizan talleres para mejorar el procedimiento en algunas áreas.	X		X		X		
13	Se realizan orientaciones verbales para ayudar a la mejor comprensión de una actividad en específica.	X		X		X		
14	Considera Ud. que necesita orientación para realizar su trabajo cuando surge algo imprevisto.	X		X		X		
15	Se realiza diagnósticos para identificar las posibles debilidades en los procesos.	X		X		X		
16	Le explican con claridad los objetivos de la institución.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia para su aplicación _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr:Jacinto Joaquín Vértiz Osoros..... DNI:.....16735482.....

Especialidad del validador:..... Metodólogo – Biólogo Microbiólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN Satisfacción laboral								
1	Cree Ud. que las condiciones físicas de trabajo que le brinda la institución son satisfactorias	X		X		X		
2	Considera Ud. que las remuneraciones asignadas por la institución cubren las necesidades de los colaboradores.	X		X		X		
3	Considera Ud. que los beneficios de las actividades realizadas en su cargo son bien compensados.	X		X		X		
4	Las relaciones interpersonales con sus colegas suelen ser las mejores	X		X		X		
DIMENSIÓN Clima organizacional								
5	El jefe de área una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo	X		X		X		
6	Las órdenes impartidas por él son arbitrarias	X		X		X		
7	El jefe directo generalmente apoya las decisiones que tomo.	X		X		X		
8	Considera Ud. que sus aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la institución	X		X		X		
9	Dispongo del espacio adecuado para realizar mis labores	X		X		X		
10	Es difícil el acceso a la información para realizar sus labores	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 Capacitación del personal								
11	Considera Ud. que el proceso de capacitación es suficiente para ingresar a operaciones	X		X		X		
12	Se realizan talleres para mejorar el procedimiento en algunas áreas.	X		X		X		
13	Se realizan orientaciones verbales para ayudar a la mejor comprensión de una actividad en específica.	X		X		X		
14	Considera Ud. que necesita orientación para realizar su trabajo cuando surge algo imprevisto.	X		X		X		
15	Se realiza diagnósticos para identificar las posibles debilidades en los procesos.	X		X		X		
16	Le explican con claridad los objetivos de la institución.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Mg. María Roxana Gil Flores** DNI: 09698778

Especialidad del validador: **Odontóloga**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

28 de noviembre del 2021

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD
RIS LURIN NO / CHILURIN

MARÍA ROXANA GIL FLORES
COP 19783

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN Jornada laboral							
1	Se respeta el límite máximo de jornada laboral	X		X		X		
2	Cumple las 48 horas de trabajo semanal	X		X		X		
3	Existe continuidad respecto a los días trabajados	X		X		X		
4	Existe acuerdos sobre los horarios y descansos ya establecidos	X		X		X		
5	Tiene la opción de reducir o ampliar el número de días laborados	X		X		X		
6	Trabaja en días intercalados	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Demanda laboral							
7	Sientes excesivo el trabajo y por ello no logras terminar dentro de tu jornada laboral	X		X		X		
8	Sientes que la cantidad de trabajo que asumes interfiere en la calidad del resultado	X		X		X		
9	Considera Ud. que su trabajo interfiere con tu vida interpersonal	X		X		X		
10	Sientes que al terminar la jornada no tienes fuerzas para realizar ninguna actividad	X		X		X		
11	Sientes que están bien compensadas las horas adicionales que realizas para culminar tus labores	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Rotación del personal							
12	Considera Ud. que percibe una remuneración que no le genera compromiso de continuar en la institución	X		X		X		
13	Considera Ud. que en la institución no se refleja crecimiento laboral	X		X		X		
14	Ha evaluado usted una propuesta laboral en otra institución o empresa	X		X		X		
15	Considera Ud. que la situación actual ha generado que se reduzca el personal	X		X		X		
16	Considera Ud. que su familia lo induce a evaluar nuevas propuestas laborales	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr/ Mg: María Roxana Gil Flores**

DNI: 09698778

Especialidad del validador: **Odontóloga**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

28 de noviembre del 2024. U.D
MINISTERIO DE DEFENSA Y SEGURIDAD
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD
RIS UCV
Mg. Roxana Gil Flores

Firma del Experto Informante.

Anexo 3.3. Cálculo de la confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	32

Alfa de Cronbach: ,896 N de elementos: 16

```
RELIABILITY
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20 P21 P22 P23 P24
P25 P26 P27 P28 P29 P30 P31 P32
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	97	97	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	97	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	32

Anexo 4. Base de datos

ESTRÉS															
Jornada laboral						Demanda laboral					Rotación del personal				
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
3	3	5	3	1	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1
2	5	4	3	1	3	4	3	1	3	1	1	1	1	1	3
5	5	4	3	1	1	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1
3	5	4	3	1	1	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1
3	5	4	3	1	1	3	4	1	3	1	1	3	3	1	1
3	5	5	3	1	1	3	4	1	3	1	1	2	3	1	4
5	5	5	3	1	1	3	3	1	2	5	1	3	1	1	3
4	5	3	3	1	1	4	3	3	3	1	1	3	1	1	1
4	5	5	3	1	1	3	5	2	2	3	1	1	3	1	1
3	5	5	3	3	4	3	5	3	4	4	1	1	3	3	3
3	5	5	3	3	4	3	5	3	3	3	3	1	1	1	1
3	5	4	3	3	1	4	4	2	3	4	1	1	2	3	2
3	4	4	2	1	4	4	1	1	3	3	1	1	3	1	4
3	4	4	2	1	1	4	3	2	3	3	3	3	3	2	1
2	3	4	2	3	4	5	4	1	4	4	1	3	3	2	1
4	4	4	2	5	2	3	3	1	4	3	3	3	1	1	1
1	4	5	2	1	2	5	5	2	3	2	3	3	1	1	1
3	3	5	3	1	5	5	5	1	4	3	1	1	1	2	1
3	5	4	3	1	5	3	5	3	4	3	1	1	1	1	1
4	4	5	3	3	5	3	5	3	4	5	1	3	1	2	5
4	5	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5
4	5	3	2	2	3	5	3	4	5	3	4	2	3	3	3
3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	4	3

4	3	5	2	3	3	4	5	1	3	1	1	1	1	1	1
3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1
4	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3
4	4	3	2	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	3
4	4	5	3	1	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3
2	4	5	3	1	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3
3	4	3	3	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	2	2	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	1	1	1	1	1
5	5	5	3	3	4	3	3	4	3	2	4	2	3	2	2
3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	2	1	1	1	1	1
3	5	4	4	4	5	3	5	5	5	3	3	5	4	2	5
5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5	3	4	5
3	3	5	4	3	3	2	2	1	3	3	2	2	1	2	4
3	5	3	4	3	3	4	4	5	3	3	3	2	3	3	4
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3
3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	4	4	2	2	3	3	5	4	2	3	3	4	2	2	2
3	3	4	2	2	3	3	5	3	4	3	3	2	1	1	1
4	4	4	2	2	3	3	4	3	2	2	1	1	1	1	1
3	4	5	2	2	3	3	4	5	4	1	3	4	1	1	2
3	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
3	5	3	2	4	5	4	4	2	4	3	5	5	4	5	5
5	5	5	3	4	3	3	4	3	5	3	4	4	5	4	4
3	5	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5

4	3	5	4	3	5	3	4	3	4	2	3	5	5	5	4
5	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	5	5	5	4
3	4	3	4	3	3	3	4	1	3	3	2	1	3	3	3
3	3	3	3	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5
3	5	3	4	5	5	3	4	4	3	5	4	4	3	3	4
3	5	3	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	3	4	5
3	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	5	5	3	5
4	4	5	5	5	5	5	4	1	4	4	4	5	5	4	5
2	3	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	3	5
3	3	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5
3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	4	5	1	3	4	5
4	5	3	3	4	5	4	5	3	4	3	4	3	5	5	5
3	3	3	4	3	5	4	5	3	4	5	4	3	4	3	5
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	5
4	3	4	4	3	2	4	4	2	5	4	3	2	4	5	5
3	5	4	5	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5
3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	5
3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4
3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	5	5
4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
4	3	5	5	3	4	4	3	4	4	5	4	3	5	4	5
3	3	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5
4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3	5	5
3	3	5	4	2	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	4
3	4	5	4	2	5	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5
4	5	4	4	3	5	4	4	3	5	5	5	4	5	3	5
4	5	5	4	3	4	4	3	3	3	5	3	4	5	4	5

3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5
3	5	3	3	1	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
3	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	4
4	4	3	3	1	4	5	4	3	2	5	4	3	3	3	4
5	5	3	2	1	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
4	5	5	3	5	5	4	4	3	3	5	3	4	4	5	5
2	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5
3	5	4	2	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
3	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	2	4	5	5
3	3	5	2	4	4	3	4	4	4	5	5	2	5	4	5
2	4	4	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5
3	4	5	4	3	3	3	4	4	2	4	2	3	4	4	5
2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	5
3	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5
3	3	5	3	1	3	3	5	4	3	2	3	4	3	4	4
3	3	4	3	1	2	4	3	4	2	2	3	2	2	4	4
3	4	4	3	1	4	4	4	4	2	3	4	3	3	5	3
3	4	4	5	3	5	4	4	4	1	3	3	3	3	4	5
4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	3	5	3	4	5

DESEMPEÑO LABORAL															
D 4				D 5						D 6					
P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32
1	3	5	3	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	4
1	3	5	3	1	1	1	1	5	1	2	1	3	1	1	4
1	3	5	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	4
1	3	5	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	4
1	3	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	4
1	3	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	4
3	3	4	5	5	2	5	4	5	1	2	4	2	4	4	4
2	3	3	5	3	4	3	4	3	1	3	1	1	1	1	1
2	3	2	3	1	3	1	1	3	1	2	3	2	2	2	5
3	1	3	5	3	4	1	3	5	2	2	3	5	3	3	5
3	1	3	4	5	4	1	2	3	2	3	3	4	3	4	5
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	4
4	1	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1
4	1	3	3	1	4	1	2	2	2	1	2	3	1	1	2
4	1	3	3	1	3	1	2	3	2	2	2	3	1	2	4
3	1	4	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	3	4	3	4	3
3	5	5	5	5	5	3	5	4	3	4	3	4	1	3	4
4	5	3	2	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	5
2	5	3	5	5	5	3	1	5	1	4	3	3	2	2	3
2	5	2	3	4	5	4	1	4	3	2	2	4	3	2	4
2	4	3	3	4	2	3	4	2	3	2	2	3	2	2	4
3	4	3	5	5	3	5	2	4	3	4	5	5	4	2	4

4	4	3	5	4	5	5	2	4	3	4	5	5	3	4	4
5	4	2	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	4	3	4	4	3	5	5	3	4	3	5	4	3	2	4
5	4	3	4	4	3	5	5	3	4	3	5	4	3	2	4
5	4	2	3	4	3	5	1	2	3	2	3	4	4	2	3
3	4	2	5	5	3	5	5	3	3	5	4	3	4	3	4
3	4	3	4	5	4	5	5	2	4	5	4	4	4	3	4
4	4	3	4	5	4	5	5	2	4	5	2	4	4	2	5
4	3	3	4	4	4	2	2	2	4	5	2	4	3	2	5
4	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	1	3	3	1	5
4	3	2	3	1	2	3	2	2	1	2	1	4	3	2	3
4	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4
4	3	3	3	5	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4
4	2	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5
4	3	4	5	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4
3	3	3	4	4	4	3	4	2	2	3	4	4	4	3	4
4	1	4	4	2	1	4	4	3	1	3	2	2	2	3	3
4	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3
4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
3	1	2	2	2	2	1	4	1	1	1	2	2	1	2	2
5	1	2	2	3	5	1	2	2	3	1	2	5	1	4	2
5	1	3	2	2	5	1	2	3	3	1	3	1	2	2	4
5	1	1	2	2	5	1	1	3	1	4	3	2	2	2	2
5	2	1	1	4	5	3	1	4	1	2	3	1	3	2	1
5	2	1	1	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	1	2
4	4	1	1	3	3	3	1	2	3	2	3	4	4	3	4

3	3	1	5	4	4	5	3	3	4	2	3	4	4	4	5
3	3	1	3	3	5	3	4	3	1	2	3	4	4	2	3
3	1	1	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	4	3	3
3	5	1	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4
3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4
3	5	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5
3	2	3	3	5	4	5	4	5	5	2	4	5	4	3	4
3	3	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
4	3	3	3	3	2	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5
3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	3	4	3	3	3	4
3	3	3	1	4	2	3	2	3	1	3	4	4	4	3	3
2	3	5	4	3	5	5	1	3	4	3	5	5	5	5	4
3	3	3	5	3	3	5	1	3	3	5	3	4	4	4	3
2	2	2	1	1	2	4	1	3	2	2	2	2	2	2	2
5	5	5	5	5	1	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5
4	2	2	3	1	1	2	1	1	1	3	4	4	2	3	4
4	4	4	5	4	4	4	1	5	2	5	4	4	3	3	5
4	3	3	5	4	3	5	1	5	5	5	5	4	4	5	4
3	2	4	3	2	2	2	1	2	5	2	2	3	4	4	1
3	2	4	3	3	5	3	5	4	3	5	5	5	4	4	4
3	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3
3	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	3	3	1	2	3
3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	2	2	4
3	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	3
3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	5

3	2	2	3	1	2	3	2	2	4	2	2	4	3	3	3
2	4	2	4	4	2	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4
3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	5	2	3	3	3	3
3	3	2	5	4	2	4	1	4	2	1	2	2	2	2	2
3	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	2	5	3	5	5
3	2	2	4	5	4	2	2	1	1	3	2	4	2	3	3
3	4	4	4	4	3	5	5	4	2	4	5	4	2	4	2
3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	4	5
3	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3
2	3	4	4	4	2	5	3	5	4	4	5	5	4	3	4
3	3	3	4	5	2	4	5	5	2	4	5	3	4	4	4
2	2	3	4	3	2	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5
2	2	3	4	3	3	4	5	5	3	4	5	3	3	3	4
2	3	3	3	3	4	2	2	4	4	4	5	3	3	2	4
3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3
3	2	3	3	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3	3	5
1	1	5	1	1	3	1	2	1	3	3	2	4	3	3	3
3	2	3	4	3	5	3	3	5	3	4	4	4	3	3	4
3	2	2	5	5	5	4	2	5	3	5	4	5	3	5	4
3	4	2	4	5	1	5	2	5	3	4	4	5	3	4	5
3	3	1	5	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2

Anexo 6. Screenshots de los resultados originales

The screenshot displays the SPSS interface with the following content:

Estres

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	33	34,0	34,0	34,0
	Casi siempre	46	47,4	47,4	81,4
	Siempre	18	18,6	18,6	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

FRECUENCIAS VARIABLES=V2AGROPADA
/BARChart FREQ
/ORDER=ANALYSIS.

Frecuencias

Estadísticos

V2MEDIA (Agrupada)

N	Válido	Perdidos
	97	0

Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	12	12,4	12,4	12,4
	A veces	33	34,0	34,0	46,4
	Casi siempre	48	49,5	49,5	95,9
	Siempre	4	4,1	4,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VERTIZ OSORES JACINTO JOAQUIN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Incidencia del estrés en el desempeño laboral del personal del centro materno infantil - Lurín, 2020", cuyo autor es LEGUIA MATICORENA ALICIA IVONNE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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, 11 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VERTIZ OSORES JACINTO JOAQUIN DNI: 16735482 ORCID: 0000-0003-2774-1207	Firmado electrónicamente por: JVERTIZO el 11-01- 2022 22:38:16

Código documento Trilce: TRI - 0266828