

# FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“ESTRÉS LABORAL CRÓNICO Y DESEMPEÑO EN LOS  
TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD LA  
HUAYRONA, SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA  
METROPOLITANA 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

**Autor:**

Andre Principe Pedroza

**Asesor:**

Mg. Jorge Alberto Vargas Merino  
<https://orcid.org/0000-0002-3084-840>

Lima - Perú

2022

### Jurado evaluador

<b>Presidente (a) del Jurado</b>	<b>José Armando Chirinos Antezana</b>	<b>44126058</b>
	<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Nro. Colegiatura o DNI</b>

<b>Miembro del Jurado</b>	<b>Alfredo Martin Berrospi Ytahashi</b>	<b>08271350</b>
	<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Nro. Colegiatura o DNI</b>

<b>Miembro del Jurado</b>	<b>Karin Z. Blas Bravo</b>	<b>40542027</b>
	<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Nro. Colegiatura o DNI</b>

## Informe de similitud



### Document Information

Analyzed document	TESIS UPN 2022 - ANDRE PRINCIPE PEDROZA-ESTRES LABORAL CRONICO Y DESEMPEÑO LABORAL.docx (D141204644)
Submitted	2022-06-25 08:14:00
Submitted by	Jorge Vargas Merino
Submitter email	jorge.merino@upn.pe
Similarity	13%
Analysis address	jorge.merino.delnor@analysis.orkund.com

### Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>Universidad Privada del Norte / Tesis Huerta y Rodriguez 15.06.docx</b> Document Tesis Huerta y Rodriguez 15.06.docx (D140463186) Submitted by: n00094360@upn.pe Receiver: ysis.roa.delnor@analysis.orkund.com	
<b>SA</b>	<b>Universidad Privada del Norte / 6_Falcon_TT2_8404_T3.docx</b> Document 6_Falcon_TT2_8404_T3.docx (D140367913) Submitted by: rafael.rondon@upn.edu.pe Receiver: rafael.rondon.delnor@analysis.orkund.com	
<b>SA</b>	<b>3. LXXIII - JARA - MANCHA - MENDOZA.docx</b> Document 3. LXXIII - JARA - MANCHA - MENDOZA.docx (D111113819)	
<b>SA</b>	<b>TESIS JENNIFER 1.pdf</b> Document TESIS JENNIFER 1.pdf (D84386490)	
<b>SA</b>	<b>AGUILAR BRAVO DELIA MARIA ALBINA TESIS MAESTRIA (2).docx</b> Document AGUILAR BRAVO DELIA MARIA ALBINA TESIS MAESTRIA (2).docx (D77358881)	
<b>SA</b>	<b>Universidad Privada del Norte / TT2_Entregable3_Valverde Ibanez Mitzy Hellen_Marcelo Chavez Emily Sheila.docx</b> Document TT2_Entregable3_Valverde Ibanez Mitzy Hellen_Marcelo Chavez Emily Sheila.docx (D118142876) Submitted by: Leidy.mendez@upn.pe Receiver: leidy.mendez.delnor@analysis.orkund.com	
<b>SA</b>	<b>Universidad Privada del Norte / TESIS ARMAS CONTRERAS, BRIGGETE.docx</b> Document TESIS ARMAS CONTRERAS, BRIGGETE.docx (D141010288) Submitted by: johnny.enciso@upn.edu.pe Receiver: johnny.enciso.delnor@analysis.orkund.com	
<b>SA</b>	<b>Universidad Privada del Norte / Burga Vásquez Carmen Mercedes - Chávez Cueva Sara Lorena.pdf</b> Document Burga Vásquez Carmen Mercedes - Chávez Cueva Sara Lorena.pdf (D140087532) Submitted by: abel.oruna@upn.edu.pe Receiver: oruna.abel.delnor@analysis.orkund.com	
	<b>Universidad Privada del Norte / 7 T2 Capcha Jhajaira Desposorio Cristian...docx</b>	

## **DEDICATORIA**

La presente tesis está dedicada a mi madre, que es el motivo de mi inspiración para superarme y siempre seguir adelante.

A mi padre, por guiarme y aconsejarme para ser una mejor persona.

A mis compañeros de la universidad, que me acompañaron desde el primer ciclo de la carrera de administración.

Y a mis profesores que me guiaron y me enseñaron a ser un excelente profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por otorgarme una hermosa y maravillosa familia.

A mi familia, por siempre estar a mi lado y apoyarme en toda mi carrera profesional.

A mis amigos, que estuvieron y crecieron conmigo desde la infancia.

A los trabajadores del Centro de Salud La Huayrona, por su colaboración en la presente  
investigación.

Y a mi asesor de tesis, por la paciencia y dedicación en guiarme para lograr mi objetivo en  
esta etapa profesional.

## ÍNDICE

<b>Jurado evaluador.....</b>	<b>2</b>
<b>Informe de similitud.....</b>	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>7</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>8</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO II. MÉTODO .....</b>	<b>33</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>40</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>55</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>65</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>75</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov .....	46
<b>Tabla 2</b> Prueba de correlación de Spearman entre la variable 1: Estrés laboral crónico y la variable 2: Desempeño .....	47
<b>Tabla 3</b> Grado de relación según coeficiente de correlación .....	48
<b>Tabla 4</b> Prueba de correlación de Spearman entre la variable 1: Estrés laboral crónico y la dimensión 1: Conocimiento y habilidad .....	49
<b>Tabla 5</b> Prueba de correlación de Spearman entre la variable 1: Estrés laboral crónico y la dimensión 2: Trabajo en equipo .....	50
<b>Tabla 6</b> Prueba de correlación de Spearman entre la variable 1: Estrés laboral crónico y la dimensión 3: Responsabilidad .....	51
<b>Tabla 7</b> Prueba de correlación de Spearman entre la variable 1: Estrés laboral crónico y la dimensión 4: Calidad .....	52
<b>Tabla 8</b> Formas de realizar la interpretación del coeficiente Alfa .....	91
<b>Tabla 9</b> Coeficiente de Alfa de Cronbach sobre Desempeño laboral .....	91

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Porcentajes sobre la variable 1: Estrés laboral crónico.....	40
<b>Figura 2</b> Porcentajes sobre la dimensión 1: Agotamiento emocional .....	40
<b>Figura 3</b> Porcentajes sobre la dimensión 2: Despersonalización .....	41
<b>Figura 4</b> Porcentajes sobre la dimensión 3: Baja realización personal .....	42
<b>Figura 5</b> Porcentajes sobre la variable 2: Desempeño.....	42
<b>Figura 6</b> Porcentajes sobre la dimensión 1: Conocimiento y habilidad .....	43
<b>Figura 7</b> Porcentajes sobre la dimensión 2: Trabajo en equipo.....	44
<b>Figura 8</b> Porcentajes sobre la dimensión 3: Responsabilidad .....	44
<b>Figura 9</b> Porcentajes sobre la dimensión 4: Calidad .....	45



## RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación existente entre el estrés laboral crónico con el desempeño de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo correlacional y transversal. La muestra estuvo integrada por los 55 trabajadores del centro de salud mencionado, siendo un censo. La técnica de recojo de datos fue la encuesta a través de dos instrumentos validados: el Inventario de Burnout y el Cuestionario de desempeño laboral. Se concluye que el estrés laboral crónico se relaciona negativa y significativamente con el desempeño de los trabajadores del centro de salud La Huayrona con un grado de intensidad bajo ( $Rho = -0.273$ ), es decir a mayor estrés laboral, menor desempeño laboral.

**Palabras clave:** estrés laboral, desempeño laboral, estrés crónico, estrés en trabajadores

## ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between chronic work stress and the performance of workers at the La Huayrona health center, San Juan de Lurigancho, Metropolitan Lima 2022. The methodology was a quantitative approach, non-experimental design, descriptive correlational and transverse. The sample was made up of the 55 workers of the aforementioned health center, being a census. The data collection technique was the survey through two validated instruments: the Burnout Inventory and the Job Performance Questionnaire. It is concluded that chronic work stress is negatively and significantly related to the performance of workers at the La Huayrona health center with a low degree of intensity ( $Rho = -0.273$ ), that is, the greater the work stress, the lower the work performance.

**Keywords:** job stress, job performance, chronic stress, stress in workers.

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA**

El presente escenario global advierte entre otras cosas, que las organizaciones, independientemente de la función que desempeñen, tienen un alto grado de dependencia del capital humano, ya que este es el encargado de poner en marcha los distintos procesos que hacen posible su existencia y funcionamiento, en un panorama que se muestra cada vez más exigente y competitivo (Zúñiga, 2019).

De lo anterior, se deduce entonces que, para las organizaciones, el desempeño de los trabajadores es prácticamente vital, dada su preponderancia en la dinámica subyacente. Sin embargo, no es menos cierto que los propios trabajadores dedican mucho tiempo y grandes esfuerzos por lograr un desempeño sobresaliente y, con ello, poder asegurar la permanencia en su empleo y la posibilidad de ascender progresivamente, asegurando mayor satisfacción laboral, mejores ingresos y en definitiva, mejor calidad de vida (Urueña & Moreno, 2020).

En opinión de León et al. (2019), esa inversión en tiempo y dedicación, sumada a los factores fustigantes y vertiginosos que circundan a la sociedad moderna, muchas veces se convierte en una dinámica compleja en la cual el trabajador puede ser objeto de distintas afecciones, tanto físicas, como emocionales, que indudablemente, van en detrimento de su propio equilibrio y de la expresión plena de sus talentos y destrezas.

Dentro de las mencionadas afecciones, hay una en particular que destaca debido a que tiene una doble connotación, bien se puede apreciar como un padecimiento de orden psicológico emocional, que a su vez tiene considerables implicaciones en dolencias físicas y hasta en el desarrollo de diversas patologías. Este flagelo, es precisamente el denominado estrés, que visto desde la óptica laboral, se avizora como el resultado de la mezcla de un alto

nivel de demandas del ambiente y un bajo nivel de recursos de la persona para enfrentar esas demandas (Patlán, 2019).

Evidentemente, las situaciones relacionadas con el estrés pueden afectar el rendimiento de los trabajadores y, por ende, generar una baja en lo que sería la productividad de la organización, en función de los objetivos que esta se ha trazado para alcanzar su visión general. Esto es un problema que se ha vuelto un denominador común en el presente en diferentes lugares y contextos y que indudablemente se ha agudizado en los últimos años por la aparición de la pandemia ocasionada por el Covid-19 (Martínez, 2020).

Según Ipsos (2021), la pandemia se ha cobrado una carga emocional en los trabajadores a nivel mundial, puesto que el 80% de los empleados manifiesta que han confrontado innumerables situaciones como consecuencia de esta, lo cual incluye circunstancias tensas a nivel personal, presiones familiares, la sensación de soledad y aislamiento, y temas inherentes al empleador, como es el caso de la seguridad laboral.

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021) revela que aproximadamente un 87% de los trabajadores a nivel global muestran notables bajas en su desempeño en las empresas u organizaciones, y, de esa cifra, un porcentaje considerable refiere que ha experimentado situaciones de ansiedad y depresión al sentirse incapaces de estar al nivel de las circunstancias y perspectivas actuales, sobre todo en lo relativo a la parte del manejo tecnológico, el cual se presenta como una tendencia básicamente irreversible.

En Latinoamérica, la situación del estrés laboral también se marca con importante presencia. De hecho, en una medición efectuada por Mejía et al. (2019), se indican altos niveles de factores estresantes en los trabajadores, destacando Venezuela con 63%, Ecuador con 54%, Panamá con 49%. Cabe resaltar que para esta situación ha sufrido incrementos potenciales en la actualidad y en algunos sectores específicos “Los trabajadores de la salud

de once países de América Latina presentan elevadas tasas de síntomas depresivos, pensamiento suicida y malestar psicológico” (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2022, párr. 1).

Además de lo mencionado, según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, la crisis global del 2020 sugirió una profundización de la disparidad productiva regional, provocando altos índices de desaparición de organizaciones y empresas, deterioro del talento humano y de puestos laborales. Todo esto asociado en líneas generales, al desenvolvimiento deficiente que han tenido los gobiernos latinoamericanos en materia de inversión y protección de los trabajadores, como fuente vital de la economía (CEPAL, 2021).

En el Perú, particularmente, la situación anteriormente descrita no es una excepción, muy por el contrario, se ha convertido casi en una lamentable regla. Un ejemplo de esto lo refiere el Ministerio de Salud (MINSA, 2021) cuando indica que tan solo en la ciudad de Lima un 52.2% de la población trabajadora, ha experimentado episodios recurrentes de estrés asociados a problemas en el trabajo, problemas de salud, problemas económicos y problemas de índole familiar. Esta Situación evidencia la presencia de estrés en cada 1 de los trabajadores y por ende la salud mental se ve afectada.

Entretanto, la Escuela Superior de Administración de Negocios (ESAN, 2021) apunta que por lo menos un 70% de los empleados peruanos padece de estrés laboral como consecuencia de la pandemia y de otros factores agregados. En este panorama, se hace conveniente subrayar que tal y como se manifestó líneas arriba, el sector de la salud representa lastimosamente uno de los mayores índices de vulnerabilidad en lo que a estrés laboral se refiere.

Del mismo modo, la productividad de los trabajadores se ha visto afectada cómo bien lo señalan diferentes estudios a nivel internacional como el CAF (2020), el cual advierte que

América Latina es una región bastante desigual en comparación con los continentes asiático y europeo sobre todo a nivel de la variable mencionada. Esto influye notablemente en distintos aspectos como lo económico, lo político, lo social e incluso lo cultural. En tal sentido, se viene reflejando en las diferentes empresas una notable baja en el desempeño, ya que entre esos múltiples factores están también reconocidos las afectaciones mentales como es el caso del estrés que durante el periodo de la pandemia ha tenido mayor auge y ha incidido de manera negativa en los trabajadores que han logrado baja productividad y por ende afectado el servicio que se brinda en las instituciones.

Es conveniente señalar que el panorama se muestra con bastante desazón ya que si bien es cierto el trabajo es una fuente que les permite generarse ingresos, sin embargo, los factores estresantes suelen afectar el desempeño y por ende la productividad del trabajador baja y todo hace que en esa cadena de atención se vea afectado el servicio al cliente.

De manera similar, en el Centro de Salud La Huayrona, ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho, en el cual se han efectuado observaciones que han permitido identificar ciertos indicadores alarmantes. Específicamente, se ha observado que los trabajadores de este centro se ven envueltos constantemente en situaciones estresantes, evidenciadas en hechos como fatiga recurrente, malestares generalizados, irritabilidad, fuertes altercados entre compañeros, ausentismo, entre otros que, en suma, se convierten en una preocupante realidad. Los elementos causales de este hecho se asocian presumiblemente al incremento de la demanda de los pacientes, las largas y extenuantes jornadas de trabajo, las debilidades de los implementos tecnológicos que se traducen en obstáculos para una atención médica fluida, así como la diversidad de tareas desarrolladas por el escaso personal existente.

Asimismo, se han evidenciado afectaciones en el desempeño laboral por parte de los colaboradores del centro de salud aludido, dado que debido a las situaciones estresantes que

vienen afrontando en el proceso de labores manifiestan afectaciones en el contexto del trabajo en grupo, en la demora de las entregas de las labores, desmotivación, bajo nivel de habilidades para cumplir con las labores encomendadas, falta de compromiso, ausentismo laboral sin causa alguna, además poco nivel de tolerancia en el trato con los pacientes que acuden a la institución de salud.

Ahora bien, si los indicadores expuestos continúan suscitándose o incluso incrementándose gradualmente, las consecuencias podrían impactar notablemente en la salud del personal mencionado, ocasionando de acuerdo con lo descrito por ESAN (2021): “episodios intensos de depresión, ansiedad y malestares físicos, haciendo que pierdan la concentración en el trabajo, provocando errores que afectan la productividad. El desempeño deficiente de los empleados en tiempos de estrés reduce su productividad laboral en un 41%.” (párr. 4).

Cabe resaltar además que los mencionados daños ameritan en muchos casos, descansos médicos indefinidos o retiros, perjudicando tanto la vida útil de estos empleados como el nivel de atención prestado por servicio médico como tal. No obstante, esta realidad podría ser revertida reconociendo el tema del estrés laboral crónico como un factor amenazante de la estabilidad emocional y física de los trabajadores, partiendo de ese hecho, se podrían crear disposiciones legales destinadas a la atención inmediata de los síntomas y la respectiva adecuación de ambientes propicios para el sano desenvolvimiento de funciones (Borgarello, 2019).

En este orden discursivo, y atendiendo a las implicaciones de todo lo planteado, se formula el problema de investigación.

## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **Problema general**

¿Qué relación existe entre el estrés laboral crónico y el desempeño de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022?

### **Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre el estrés laboral crónico y la dimensión conocimiento y habilidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022?

¿Qué relación existe entre el estrés laboral crónico y la dimensión trabajo en equipo de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022?

¿Qué relación existe entre el estrés laboral crónico y la dimensión responsabilidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022?

¿Qué relación existe entre el estrés laboral crónico y la dimensión calidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022?

## **JUSTIFICACIÓN**

El presente trabajo de investigación se justifica desde tres puntos de vista.

### **Justificación teórica**

Desde el punto de vista teórico, la investigación se advierte como un importante aporte a las variables del estrés laboral crónico y el desempeño laboral, así como su relación, de tal manera que, a partir de la revisión de la literatura, se podrá indagar sobre los aspectos



fundamentales que las sostienen, los factores determinantes y las implicancias que pudiesen generar, y así aportar al conocimiento científico y cuerpo de conocimiento de las líneas de investigación. Asimismo, es relevante por cuanto el desempeño laboral puede verse afectado por múltiples factores siendo uno de ellos el estrés laboral crónico.

### **Justificación metodológica**

Desde el punto de vista metodológico, el estudio esta investigación servirá como referencia bibliográfica para otros estudios, además de aportar con la utilización de instrumentos aplicados para la medición del estrés laboral crónico y el desempeño en los trabajadores, y comprobar su replicabilidad o descartarla.

### **Justificación práctica**

Desde el punto de vista práctico, el estudio será de gran beneficio para los involucrados directos como son los trabajadores del centro de salud La Huayrona, y los indirectos que en este caso son las autoridades responsables de preservar la salud de los empleados y los usuarios del servicio asistencial. Por consiguiente, a partir del conocimiento del fenómeno advertido en la problemática, se diseñarán propuestas de mejora que permitan revertir las afectaciones en el desempeño laboral y poner práctica medidas para situaciones que pudieran agravar la problemática existente.

## **ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Antecedentes internacionales**

Onofre (2021) tuvo como objetivo ”establecer el nivel de asociación entre el estrés y desempeño del personal que labora en la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito”, la metodología empleada fue de enfoque cuantitativo correlacional, no experimental, transversal, el instrumento fue un cuestionario,

como resultado se obtuvo correlación de 0,1127 negativo entre variables, entonces no hay relación directa entre el estrés laboral y el desempeño de los empleados en el departamento de talento Humanos.

Mejía et al. (2019) en su estudio tuvo como objetivo “Identificar factores sociolaborales asociados al estrés laboral en América Latina”, la metodología empleada fue un estudio observacional multicéntrico utilizando una escala validada para medir el estrés. Se realizaron análisis estadísticos de contraste de hipótesis para encontrar asociaciones con otras variables sociales y laborales, a través de modelos lineales generalizados, como resultado 2.608 trabajadores respondieron todas las preguntas, determinando que el país más estresado es Venezuela (63%).

Robalino (2018) en su estudio tuvo como objetivo” Determinar la correlación entre el estrés y el desempeño laboral de los conductores de unidades de transporte de la provincia de cantón Daule”, la metodología fue cuantitativa, se manejó el modelo teórico de Karasek-Johnson mediante encuestas a 300 conductores. Luego de efectuar el análisis factorial, la prueba de esfericidad de Bartlett, chi-cuadrado es 3425,456 con 406 grados de libertad y el nivel de significación es de 0,00, se determinó que el estrés tiene una correlación significativa con el desempeño laboral de los conductores.

Paucar (2022) realizó un estudio en el cual tuvo como objetivo “determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa Curtiduría Tungurahua de la ciudad de Ambato”. La metodología que siguió fue cuantitativa, de diseño descriptivo y correlacional. La muestra fue un total de 90 colaboradores. Los instrumentos fueron el Inventario de Burnout de Maslach y el test de Evaluación del Desempeño Laboral del personal de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Se concluye que si existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores, resaltando que, la dimensión de

despersonalización tiene mayor relación con las dimensiones: relaciones interpersonales, trabajo en equipo y organización, presentando una correlación estadísticamente significativa ( $p < 0,05$ ).

Yáguar (2019) realizó un estudio que tuvo como objetivo “determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de salud en el centro de salud de Mapasingue”. Siguió una metodología cualitativa y cuantitativa, la muestra fue probabilística y por estratos, cuyo tamaño muestral fue 116 trabajadores y el instrumento empleado fue un cuestionario. Los resultados demuestran que el estrés laboral se encuentra en un nivel bajo (46,6%) y el desempeño es regular en un 69%. Se concluyó que las variables se relacionan significativamente.

### **Antecedentes nacionales**

Chaguay (2022) en su estudio tuvo como objetivo “Comprobar la correlación entre el estrés y desempeño profesional del personal de enfermería en un hospital Guayaquil, 2021”. Es un estudio cuantitativo, no experimental, transversal, correlacional, la muestra no probabilística conformada por 152 profesionales utilizando como herramienta de investigación una encuesta., los hallazgos muestran una importancia estadística y directa entre el estrés laboral y el desempeño profesional percibido de 0,570.

Enriquez y Miranda (2021) en su estudio tuvo como objetivo “determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en el personal de salud durante la pandemia del Covid 19, Trujillo 2021”. Se realizó un estudio cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental, se aplicó un cuestionario por cada variable a 30 profesionales de salud. Concluyendo que existe una relación inversa alta entre ambas variables con un valor de -0.841.

Mayta (2021) en su estudio tuvo como objetivo “demostrar cómo el estrés afecta el desempeño en los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, 2020”. El estudio fue de tipo aplicado, de nivel correlacional, diseño no experimental, contando con un conjunto poblacional de 25 Ingenieros y administrativos de la empresa, utilizando como herramientas un Cuestionario, se validó en cuanto a estructura y confiabilidad, con valores de alfa de Cronbach de 0,940 y 0,829, respectivamente, los resultados arrojaron que el estrés fue moderado, 68% (17) y 32% (8) bajo, y el desempeño laboral fue 96% (24) alto y 4% (1) moderado, se infirió que a menos estrés se mejorara el desempeño laboral.

Machuca (2018) en su estudio tuvo como objetivo “determinar el nivel de relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa – 2018”. El estudio es correlacional, trasversal, con una muestra universal de 100 trabajadores, los instrumentos usados fueron el inventario Maslach Burnout y el cuestionario de desempeño laboral. Se concluye que existe una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral con un valor de correlación negativa de -0.234.

Huamancayo (2020) en su estudio tuvo como objetivo “Comprobar si el estrés laboral está estrechamente relacionado con el desempeño del Personal Administrativo Municipal del Distrito de Luyando Naranjillo”. El estudio corresponde al tipo de nivel de investigación aplicada, de diseño trasversal, correlación, deductiva, se aplicó un cuestionario a 47 trabajadores. Los resultados muestran una correlación baja 0.306 y como conclusión se demuestra que el estrés laboral sí se correlaciona con trabajadores de nivel moderado debido que a medida que aumenta el estrés, el cuerpo se sobrecarga.

## **BASES TEÓRICAS**

### **Estrés laboral**

#### ***Definición del Estrés Laboral***

Osorio y Cárdenas (2019) definen el estrés laboral. Por su parte, Patlan (2019) lo define como una reacción del empleado ante las exigencias o presiones de quienes le dirigen o incluso de sí mismo, y que generan desequilibrios en su forma de afrontar tales situaciones. Agravantes del estrés laboral son: la falta de apoyo de los compañeros o gerentes y limitantes en el control de sus funciones. De acuerdo con la World Health Organization (2020), “El estrés relacionado con el trabajo es la respuesta que las personas pueden tener cuando se les presentan demandas y presiones laborales que no se corresponden con sus conocimientos y habilidades y que desafían su capacidad para hacer frente” (párr. 1).

#### ***Dimensiones del Estrés Laboral crónico***

Al respecto, Maslach, 1986, como se citó en Olivares (2017) que el estrés laboral crónico está integrado por tres componentes que van a ser considerados como dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Según, Saborío e Hidalgo (2015), estos componentes son insidiosos y no ocurren de repente, sino de forma gradual, periódica y pueden repetirse en el tiempo, por lo que una persona puede estar en diferentes momentos de su vida y en el mismo u otro trabajo experimentar estos tres estados en muchas ocasiones.

**Cansancio emocional.** Castillo-Barrera et al. (2016) indican que esta dimensión es considerada como “una respuesta natural ante ciertas circunstancias es un mecanismo de auto conservación que se activa de manera automática, en el momento en que no somos capaces de controlar nuestros niveles de depresión, ansiedad o estrés” (p. 1).

Al respecto, Olivares, (2017) expone Es un factor clave en el síndrome y se refiere a los sentimientos de agotamiento emocional y desbordamiento de recursos emocionales del

individuo, que se manifiestan como un alto agotamiento y fatiga, lo que lleva a un comportamiento extremadamente negativo; además, en esta condición, las personas realmente no tienen control sobre sí mismas. sus propias emociones, por lo que tienen malas relaciones y sufren de un trabajo ineficiente y agotador.

También, (Ramos et al., 2020) Manifiestan que se caracteriza por sentirse agotado y sin recursos emocionales, embargados por un sentimiento de no tener nada que ofrecer a los demás, y un sentimiento psicológico de apenas poder comenzar, continuar o terminar el trabajo de manera efectiva. Personas que muestran una completa negatividad en el trabajo, lo que afectará su estado físico.

**Despersonalización.** Según Granados et al. (2019), la despersonalización es entendida como “una actitud distante, de insensibilidad emocional y de carencia empática ante la sociedad, lo cual origina el sentimiento de reducción de capacidad personal y, consecuentemente, insatisfacción por el auto-rendimiento profesional.” (p. 84).

Para Solís et al. (2017) Cuando el individuo, a través de sus acciones, manifiesta aislarse del ámbito emocional y su mundo simbólico interconectado, y separarse del sentimiento de sentir emociones empáticas es cuando se presentan signos o síntomas de despersonalización.

Al respecto, Olivares, (2017) argumenta que la despersonalización implica una actitud negativa, cínica y objetiva, creando un sentimiento de estar demasiado distante de los demás. Ahora bien, Gamboa et al. (2008) hace referencia que esto sucede cuando desaparece la percepción de probabilidad de logro en el trabajo junto con la experiencia de fracaso y los sentimientos de baja autoestima. Muchas veces afecta el desempeño laboral en base a autoevaluaciones negativas y en ocasiones se ve eclipsado por una actitud omnipotente que se redobla mostrando mayor interés y dedicación, lo que a la larga profundiza la cuestión.

Ramos et al. (2020) la definen como manifestaciones de emociones negativas, actitudes y posiciones inapropiadas hacia los demás. Las personas despersonalizadas suelen presentar irritabilidad y falta de motivación en su trabajo diario, tienden a aislarse de los grupos sociales y laborales, son groseras, vulnerables, su desobediencia al trabajo les lleva a una falta de colaboración y eficiencia con otros de.

Asimismo, Saborío e Hidalgo (2015). Describen como la despersonalización se presenta como la manifestación de inseguridad en los individuos, los cuales exhiben sentimientos de incapacidad para realizar tareas debido a la presión en el trabajo, lo que los lleva a sentir que no están realizando adecuadamente las actividades laborales, lo que incrementa su síndrome.

También, Tomé y Ceinos (2017) Otra manifestación de la misma, señalaron, es la falta de sensibilidad hacia aquellos a quienes ayudan, caracterizada por la falta de empatía hacia los agentes del entorno laboral, los cambios repentinos de comportamiento y la presencia de agresividad e impulsividad que no pueden controlar.

**Realización personal.** Está particularmente referida a la realización personal en el trabajo, caracterizada por la identificación de sentimientos competitivos y el desarrollo exitoso de las funciones propias del trabajo (Rodríguez et al., 2018).

Para Olivares, (2017), la falta de realización personal en el trabajo se refiere a la disminución de la capacidad y el éxito en el trabajo, así como a la tendencia a juzgarse negativamente, especialmente cuando se trabaja con otros, exteriorizándose en una actitud conformista, la persona tiene baja realización personal, no tiene aspiraciones, no se identifica con su institución, realiza sus tareas de manera mecánica, muestra apatía, irritabilidad, agresividad y desánimo, insomnio, dolor abdominal y cefalea..

De acuerdo con Saborío e Hidalgo (2015), otra característica de la realización personal insuficiente se manifiesta cuando los individuos se sienten paralizados, sin poder

desarrollarse, desmotivados, expresan actitudes contrarias a su ocupación, y exhiben incompetencia y baja productividad

Otra evidencia de la falta de realización personal es la falta de capacidad del individuo para continuar realizando tareas profesionales, lo que reduce la calidad de su trabajo cuando el individuo se siente agotado, lo que le impedirá alcanzar las metas deseadas. En su ocupación también se ven afectadas las condiciones socioeconómicas, la probabilidad de ascenso y la satisfacción personal (Bedoya et al., 2017).

### *Teorías sobre el estrés laboral*

**Modelo de Desequilibrio-Esfuerzo o ERI de Siegrist.** Corresponde a una estructura conceptual que expresa una combinación de factores externos e internos en el análisis del factor salud, relacionado con el ámbito laboral como en el contrato de trabajo, sustentada en el precepto de reciprocidad social: compensaciones recibidas a cambio de funciones desarrolladas, incluyendo dinero, estima y beneficios de carrera. (Santos, & Velasco, 2018).

**Modelo de interacción entre demandas y control de Karasek.** Está basado en el surgimiento de considerables niveles de estrés en la interacción de demandas laborales elevadas y niveles mínimos de control por parte del empleado. En este sentido, las demandas laborales están referidas al nivel de trabajo, en cuanto a cantidad de trabajo, tipo de trabajo, volumen, ritmo, contradicciones, ritmo de labores colectivas, concentración, imprevistos, entre otros. Entretanto, el control está vinculado a la forma de trabajo y posee dos elementos básicos: la autonomía y el desarrollo de capacidades (García et al., 2018).

**Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social de Jhonson, Hall, Karasek y Theorell.** Se incorpora en este enfoque el Apoyo Social, como un elemento regulador del estrés. En tal sentido, el volumen y calidad del apoyo social que ofrecen los jefes y compañeros es un factor permeable en el impacto ocasionado por el estrés en el estado de salud del empleado. Si se carece de apoyo o es muy escaso y además se experimenta un



ambiente socio-profesional caracterizado por la segregación o la amenaza, los cuadros de estrés pueden resultar bastante graves, entonces debe manejarse optando por la prevención en el contexto de la organización de acuerdo a sus peculiaridades (Fernández-Arata, 2017).

## **Desempeño laboral**

### ***Definición de Desempeño Laboral***

Palmar et al. (2014) coinciden en que el desempeño laboral está referido a la calidad del servicio o de la labor realizada por el trabajador en el seno de la organización. Son parte de esta estructura: las destrezas profesionales, las cualidades interpersonales, y un conjunto amplio de actitudes que, de un modo u otro, inciden en los resultados generados por la organización. Asimismo, Romero & Rosado (2019) expresan que el desempeño laboral está basado en los comportamientos observados o acciones desarrolladas por los trabajadores que son medibles por medio de sus destrezas y el nivel de aporte que estas generan a la organización. Para Bautista et al. (2020), “El desempeño laboral es la eficacia que demuestra el colaborador al realizar su trabajo, la cual resulta necesaria en las empresas, por ende, esta se convierte en una ventaja competitiva en la actualidad” (p. 110).

### ***Factores condicionantes del desempeño laboral***

**Factores personales.** Estos factores poseen gran preponderancia en el desempeño laboral y su respectiva medición. Se pueden expresar en: Desconocimiento o Incapacidad para el desarrollo de funciones encomendadas, Inexistencia o mala dirección de la motivación, Menoscabo del tiempo y esfuerzo para eludir conflictos, Logro de la atención del entorno por medio de la hostilidad, Presencia de dificultades o limitaciones de carácter físico o mental (Al-Omari & Okasheh, 2017).

**Factores familiares.** Estos factores están comprendidos por aspectos que trascienden el ámbito laboral pero igual tienen una enorme connotación sobre el mismo. Es el caso de las relaciones interpersonales y de comunicación en el núcleo familiar, la situación

económica del grupo, las características del lugar de residencia y del entorno, el desplazamiento desde la vivienda hasta el lugar de trabajo y viceversa (Conte et al., 2017).

**Factores sociales.** Están representados por aspectos tales como: La percepción o impresión que se genera ante el entorno laboral, las actitudes demostradas en el comportamiento habitual, el estatus socioeconómico al que se pertenece, la conducta manifestada ante las normas establecidas, así como el nivel de empatía y respeto que se tenga por el colectivo (Elobuike et al., 2018).

### **Dimensiones de desempeño laboral**

Chiavenato (2000) describe algunas dimensiones inherentes al desempeño laboral, dentro de las cuales se encuentran el conocimiento y la habilidad, la responsabilidad, el trabajo en equipo y la calidad, las cuales son definidas a continuación.

**Conocimiento y habilidad.** Tanto el conocimiento como las habilidades laborales son aquellas correspondientes a la persona como tal y no están vinculadas a los conocimientos técnicos necesariamente, sino más bien con el carácter en sí, cuestión que le diferencia a priori de otros empleados en el desarrollo de las tareas inherentes a su cargo (Chiavenato, 2000).

Según, López (2015) Los conocimientos y las habilidades se basan en una combinación de habilidades prácticas y cognitivas interrelacionadas, conocimientos (incluido el conocimiento tácito), motivaciones, valores, actitudes, emociones y otros elementos sociales y conductuales que responden a las necesidades personales o sociales para realizar una actividad o tarea. Que le permite ser movilizado para tomar medidas de manera efectiva

Además, el conocimiento y la habilidad pueden definirse como el desempeño específico de los recursos que un individuo ejerce al realizar una actividad, enfatizando que el sujeto debe usar o manejar lo que sabe bajo ciertas condiciones y no conocimientos

aislados. donde el desempeño es relevante. Desde esta perspectiva, lo importante no es tener un conocimiento, sino cómo usarlo. (Verdejo, 2006)

**El trabajo en equipo.** Parte de la necesidad de mejoramiento en cuanto al rendimiento, actitud y la lealtad del grupo de trabajo y acontece cuando una agrupación de colaboradores que cooperan entre sí, emplea sus capacidades individuales y aportan una retroalimentación constructiva, superando cualquier conflicto surgido a nivel profesional o incluso personal que pueda presentarse. El trabajo en equipo propicia los valores de lealtad, seguridad y autoestima satisfaciendo las necesidades particulares de los integrantes, dando valor a su pertenencia, empeñándose por el sostén de interacciones positivas dentro y fuera del equipo (Chiavenato, 2000).

De hecho, el trabajo en equipo se concibe como un conjunto de personas se reúnen para lograr un objetivo común, estos grupos precisan la estructura de la empresa, asumiendo un trabajo específico dedicado a los objetivos generales de la organización. (Melchor & García, 2016)

Para Barroso (2014) La definición de un equipo de trabajo es un grupo de personas que tienen un alto nivel de capacidad operativa para lograr objetivos y realizar actividades. Estos deben funcionar en equipo y beneficiarse de las capacidades que posee cada miembro: conocimientos, habilidades y actitudes.

También, Hernández et al. (2018) exponen que un empleado satisfecho y dedicado que siente que se tiene en cuenta su contribución y trabaja en equipo tiende a mostrar una mayor diligencia en el trabajo. Por ello, el modelo de calidad total incluye aspectos que inciden directamente en la gestión de los recursos humanos y, por tanto, en la satisfacción y compromiso de los trabajadores.

**La responsabilidad.** En el trabajo, se corrobora cuando un trabajador logra la totalidad de las tareas inherentes a su cargo y se pliega a las políticas y pautas de la

organización de modo auténticamente profesional y ampliamente eficaz. Esta responsabilidad se extiende también a aspectos relacionados con la seguridad y la salud propia y colectiva (Chiavenato, 2000).

Según, Mendizábal (2013) La responsabilidad se refleja en el nivel de compromiso que asumen los empleados para realizar su trabajo dentro de la empresa, alineándose con el desarrollo efectivo de las actividades inherentes a su cargo, agregando valor a su trabajo y a la organización.

Por su parte, Polo (2019) Añade que La responsabilidad es el valor de la conciencia de una persona que le permite reflexionar, gestionar, orientar y evaluar las consecuencias de sus actos a nivel moral en cada momento. Una vez entregado al nivel moral, estas cuatro ideas insisten en determinar la escala de las acciones anteriores y enfrentarlas de la manera más proactiva e integral, siempre para el mejoramiento de las personas, el trabajo, la sociedad, la cultura y la naturaleza. En otras palabras, en la superficie, la responsabilidad se debe a mi compromiso expreso o implícito, expresado a través de la costumbre o norma establecida.

**Calidad de los trabajadores.** Se manifiesta en el trabajo y puede asumirse como el grado de satisfacción vinculado con las tareas desarrolladas en el contexto de la organización. Estas tareas generalmente son diseñadas en base a estándares determinados, por lo que, si las mismas son ejecutadas de forma tal que encajen con esas pautas, se diría entonces que el trabajo fue desempeñado en apego a la calidad aspirada por la organización y sus respectivos clientes o usuarios (Chiavenato, 2000).

Se estima que hay calidad en la labor o servicio desarrollado por un trabajador cuando los indicadores correspondientes a la función específica que cumple han sido cubiertos satisfactoriamente. Conviene aclarar en este sentido, que en la medida que estos indicadores sean superados por el trabajador en el menor tiempo posible y con la menor inversión de

recursos, la calidad de este se ve incrementada y por ende su valor dentro de la organización se enfatizará notablemente (Indacochea et al, 2018).

Este aspecto está plenamente relacionado con la conducta del trabajador en función de las expectativas que la organización ha depositado en él. Cabe resaltar que la organización plantea objetivos que deben alcanzarse y los trabajadores representan el medio fundamental en este proceso. De este modo cuando los trabajadores han logrado los objetivos planteados y según las pautas indicadas se puede hablar de calidad en su desempeño (Matabanchoy-Tulcán et al., 2019).

La calidad del desempeño laboral se refiere específicamente a los estándares preestablecidos que el o los trabajadores deben alcanzar en el ejercicio de las funciones que le competen en el entorno de trabajo. Estos estándares suelen ser extremadamente situacionales, es decir, varían según sea la tarea desarrollada, el área a la que pertenece y los innumerables factores que pueden impactar los procesos dependientes e independientes (López-Martínez et al, 2021).

### ***Teorías asociadas al Desempeño Laboral***

**La Teoría de las Expectativas.** Esta postura hace énfasis en explicar las razones por las que muchos trabajadores tienen un alto grado de insatisfacción, reflejándose esto en los niveles de rendimiento que demuestran en sus funciones. La raíz fundamental de este hecho, estaría en la desconexión entre expectativas y la cobertura real de las necesidades presentes en el trabajador. La brecha existente entre esos aspectos, ocasiona una insatisfacción, misma que incide de una manera preponderante en el clima laboral y el desempeño del trabajador como tal (Romero & Rosado, 2019).

**El enfoque de Campbell.** El autor Campbell llevó a cabo una taxonomía con ocho elementos determinantes del desempeño laboral, por medio de los cuales, es factible hacer una descripción de la estructura constante del desempeño en la generalidad de los puestos

de trabajo. Estos elementos son: control de tareas puntuales, destreza de la persona para ejecutar las actividades asignadas, destrezas en funciones no específicas, habilidades orales y escritas para comunicarse, adecuación de la disciplina personal, trabajo en equipo, interacción e integración y ordenación y aprovechamiento de los recursos. Estos elementos a la vez son las claves para tener una perspectiva general del rendimiento institucional y la fijación de (Bautista et al., 2020).

**Teoría de la Equidad.** La premisa fundamental de este enfoque apunta al papel determinante que posee la equidad en la motivación, partiendo de la comparación hecha por los trabajadores en cuanto a lo que aportan a sus empleos y lo que reciben como recompensa por esto, en atención a lo recibido por otros trabajadores. Este precepto plantea que el desempeño laboral es una herramienta que mide la percepción que poseen los proveedores como la clientela interna de un trabajador. En este sentido, esta herramienta aporta datos inherentes a su desempeño y sus capacidades particulares con el propósito de detectar ámbitos de mejora que puedan incrementar el alcance de los objetivos organizacionales (Bohórquez et al., 2020).

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Determinar la relación existente entre el estrés laboral crónico con el desempeño de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022

### **Objetivos específicos**

Determinar la relación existente entre el estrés laboral crónico y la dimensión conocimiento y habilidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022

Determinar la relación existente entre el estrés laboral crónico y la dimensión trabajo en equipo de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022

Determinar la relación existente entre el estrés laboral crónico y la dimensión responsabilidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022

Determinar la relación existente entre el estrés laboral crónico y la dimensión calidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022

## **HIPÓTESIS**

### **Hipótesis general**

Existe una relación indirecta y significativa entre el estrés laboral crónico y el desempeño de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022.

### **Hipótesis específicas**

Existe una relación indirecta y significativa entre el estrés laboral crónico y la dimensión conocimiento y habilidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022.

Existe una relación indirecta y significativa entre el estrés laboral crónico y la dimensión trabajo en equipo de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022.

Existe una relación indirecta y significativa entre el estrés laboral crónico y la dimensión responsabilidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022.

Existe una relación indirecta y significativa entre el estrés laboral crónico y la dimensión calidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022.



## CAPÍTULO II. MÉTODO

### 2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es **básica** según Álvarez (2020) estas investigaciones tienen como objetivo adquirir nuevos conocimientos de manera sistemática con el objetivo de aumentar la comprensión de una realidad particular. Y en esta investigación se estudiarán las variables para evaluar su comportamiento en el centro de salud La Huayrona.

#### Enfoque de la Investigación

El enfoque será el **cuantitativo**, según Sánchez et al. (2018), se caracteriza por los análisis numéricos, para ello se utilizan diversos niveles de medida: nominal, ordinal, de razón y proporción, empleando métodos descriptivos e inferenciales y suelen emplearse programas estadísticos o paquetes de software para efectuar análisis en un período de tiempo corto, dependiendo de la magnitud de los datos recopilados.

#### Diseño de investigación

Esta investigación es **no experimental**, porque según, Hernández et al (2014) estos estudios se efectúan sin manipular intencionalmente las variables, solo se observa el fenómeno tal cual como se presenta en su entorno natural para examinarlo. Estos autores también explican porque son **transversales** los estudios, infiriendo que compilan datos en un solo momento, y en esta investigación los datos se recolectarán en un solo tiempo y espacio, además no se va a manipular la variable se va a examinar tal cual se observa en la cotidianidad.

También, es **correlacional** porque según Gallardo (2017) los estudios correlacionales su función es entender cómo se comporta los conceptos o varias variables conociendo el grado de vinculación en cuyo caso puede ser negativa o positiva dependiendo de la realidad de los datos recolectados por el investigador.

## **2.2. Población y muestra**

### **2.2.1. Población**

La población es un conjunto definido, limitado y accesible de elementos que formarán parte esencial de la evaluación para comprender el comportamiento de las variables. (Arias et al., 2016). En este caso la población estará constituida por 55 trabajadores del centro de salud La Huayrona, del distrito de San Juan de Lurigancho.

### **2.2.2. Censo**

En este caso se aplica un censo porque se encuestará a los 55 trabajadores del centro de salud La Huayrona que integran la población de estudio.

## **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección**

### **2.3.1. Técnica**

La técnica es el procedimiento mediante el cual se realiza la recolección de datos de campo sobre las variables involucradas en el estudio (Valderrama, 2013). En el caso del estudio, se considerará como técnica a la encuesta, ya que se aplicará a cada participante de manera física con la entrega de los instrumentos para su respectivo llenado.

### **2.3.2. Instrumento**

Se utilizarán dos cuestionarios, una herramienta estándar para la recogida de datos durante el trabajo de campo en algunas encuestas cuantitativas, que, según Katz et al. (2019) permiten a los científicos sociales hacer un conjunto de preguntas para recopilar información estructurada sobre una muestra de una población, al utilizar el procesamiento cuantitativo para describir la población a la que pertenecen y contrastar estadísticamente algunas entre las medidas de interés. Para el estudio, se han considerado dos instrumentos: el inventario de Burnout y el cuestionario de desempeño laboral.

## **Validez y confiabilidad de los instrumentos**

La validez consiste en “el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir, es decir, refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 229). Sobre la confiabilidad, corresponde al grado en el que las puntuaciones de una medición se encuentran sin errores de medida, en otras palabras, al repetir la medición constantemente estas deberían dar resultados similares. Esta definición se relaciona a la estabilidad del mismo instrumento, independiente de la persona quien lo realice y del momento de su realización. (Aravena et al., 2014).

## **Cuestionario Estrés laboral crónico**

En el caso de la variable Estrés Laboral crónico se usará el instrumento Inventario de Burnout, que permitirá evaluar la variable, que cuenta con validez, conforme a la ficha técnica que se describe a continuación.

## **FICHA TÉCNICA: ESTRÉS LABORAL CRÓNICO**

**Nombre del instrumento:** Inventario de Burnout

**Autores:** Jackson y Maslach.

**Año:** 1986. Validado y con confiabilidad en Perú por Oyola (2021).

**Tipo de instrumento:** cuestionario

**Número de ítems:** 22 ítems

**Aplicación:** individual y colectiva

**Tiempo de administración:** 20 minutos aproximadamente

**Usos:** Para medir el estrés crónico en trabajadores

**Estructura:** Se organiza en tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

**Escala de medición:** Es ordinal con valores de nunca (1), Pocas veces al año o menos (2), Una vez al mes o menos (3), Unas pocas veces al mes (4), Una vez a la semana (5), Varias

veces a la semana (6) y Todos los días (7). Los rangos de medición son bajo, medio y alto. Los niveles son bajo, medio y alto.

**Validez y confiabilidad:** El instrumento fue validado por Oyola (2021), el análisis factorial confirmatorio observó que la prueba chi cuadrado sugiere que se rechace la hipótesis nula ( $\chi^2 = 1921,37$ ;  $p = 0,000$ ) por lo que se concluyó que existe un buen ajuste. El RMSEA se obtuvo un valor iguala 0,061 lo que indica un ajuste adecuado.

La confiabilidad del instrumento fue determinada mediante el estadístico Alfa de Cronbach. En el caso de la variable estrés laboral crónico, el coeficiente fue 0,908. Para la dimensión agotamiento emocional, se obtuvo el coeficiente 0,897. En la dimensión despersonalización, se obtuvo el valor de 0,769. En tanto que, en realización personal se alcanzó el valor de 0,722. (**Ver anexo 6**)

### **Cuestionario desempeño laboral**

En el caso del instrumento Cuestionario de desempeño laboral, que medirá la variable desempeño, se trata de uno ya existente, pero que será adaptado para el estudio a partir de la investigación de Machuca (2018). Es decir, se realizará la respectiva confiabilidad por cuanto se ha retirado la dimensión productividad que incluía a un conjunto de ítems, por no ser pertinente para la investigación emprendida. A continuación, se presenta la ficha técnica del instrumento.

### **FICHA TÉCNICA: DESEMPEÑO LABORAL**

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de Desempeño Laboral

**Autores:** Chiavenato adaptado de Machuca (2018)

**Año:** 2000

**Tipo de instrumento:** cuestionario

**Número de ítems:** 19 ítems

**Aplicación:** individual y colectiva

**Tiempo de administración:** 15 minutos aproximadamente

**Usos:** Para evaluar el desempeño laboral en trabajadores

**Estructura:** Se organiza en cinco dimensiones: conocimiento y habilidad, trabajo en equipo, responsabilidad, calidad y productividad. Para el estudio, se quitará la dimensión productividad con sus respectivos ítems.

**Escala de medición:** Es ordinal con valores de nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). Los rangos de medición son tres: inadecuado, regular y excelente. Los niveles de esta variable son inadecuado, regular y excelente.

**Validez y confiabilidad:** El instrumento fue adaptado de Machuca (2018), pág. 109-120. El cuestionario fue validado por 3 expertos, con el propósito que tenga coherencia, relación y sea aplicable para la investigación. La confiabilidad del instrumento completo fue de 0,732. No obstante, para este estudio se ha realizado una nueva confiabilidad en una muestra de 20 trabajadores porque se ha eliminado una dimensión y sus respectivos ítems, dando un coeficiente de 0,853. **(Ver anexo 6)**

### **Procedimientos**

Para la recolección de datos se realizó una encuesta siguiendo una programación por fechas según grupo ocupacional, esto con la finalidad de no afectar la rutina de trabajo con relación a la pandemia COVID-19 que se vive al día de hoy. La encuesta tuvo un promedio de duración aproximado de 30 minutos por persona, y se realizó de manera presencial directa en el centro de salud La Huayrona. Para su ejecución se tuvo en cuenta el siguiente orden: médicos, enfermeras, obstetras, psicólogas, odontólogos, nutricionista, trabajadora social, bióloga, técnicas de enfermería, técnicas de farmacia, técnicas de laboratorio y técnicos administrativos. **(Ver anexo 9)**

## **Análisis de datos**

El proceso de análisis de los datos se apoyará en la estadística descriptiva, la cual es “también llamada deductiva, se encarga de describir las características de una población. Asimismo, la teoría que se obtiene es solamente válida para ella” (Córdova, 2013, p. 11). Asimismo, se valdrá de la estadística inferencial que es denominada “estadística inductiva y se encarga de estudiar las características de una muestra con el propósito de extender la teoría a la fuente de donde haya sido extraída por ello analiza la muestra y establece desde esa perspectiva la validación de una hipótesis con el apoyo de las pruebas estadísticas” (Córdova, 2013, p. 11). Con el apoyo de estas disciplinas matemáticas, se seguirá el proceso de análisis partiendo de la elaboración de la matriz de datos de las variables y sus respectivas dimensiones tabuladas. Luego se trasladará dicha información al software estadístico SPSS versión 27, en el cual se elaborarán los resultados descriptivos mediante distribución de frecuencias y gráficos de barras. Así como se desarrollarán los contrastes de hipótesis, para evaluar el cumplimiento de las hipótesis mediante correlación no paramétrica con el estadístico Rho de Spearman.

## **Aspectos éticos**

En primera, la presente investigación tendrá un estricto respeto en la legitimidad de los resultados obtenidos en las encuestas, sin adulterar ningún dato obtenido, siguiendo los lineamientos de ética de la universidad.

Segundo, respetará la integridad de los autores, citándolos correctamente durante la investigación y de acuerdo a las normas APA séptima edición.

Tercero, tendrá una presentación formal y verbal para llevar a cabo la investigación, dirigida al Médico jefe del Centro de Salud La Huayrona, siendo totalmente transparente con el objetivo, metodología y recolección de información.

Cuarto, se orientó a todo el personal del establecimiento de salud para plantear la problemática de la investigación y se persuadió en su participación explicándoles a detalle como los resultados ayudarán en su productividad y frente al estrés laboral crónico.

Quinto, se desarrolló un documento con las respectivas firmas y consentimiento de los participantes, donde se indicó que toda la información recopilada será manejada con estricta confidencialidad y anonimato.

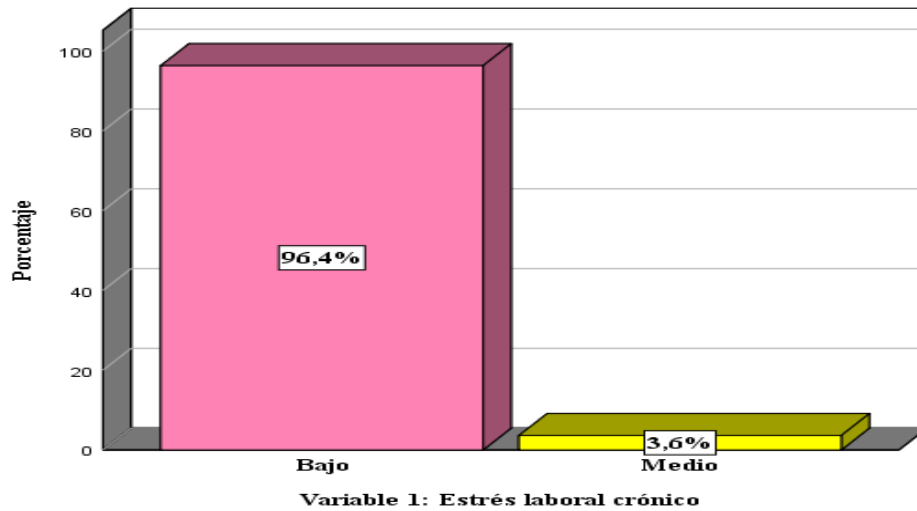
Finalmente, se otorgará un documento al Médico jefe del Centro de Salud La Huayrona que hace mención que los resultados encontrados sólo serán usados de manera académica.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1 Resultados descriptivos

#### Figura 1

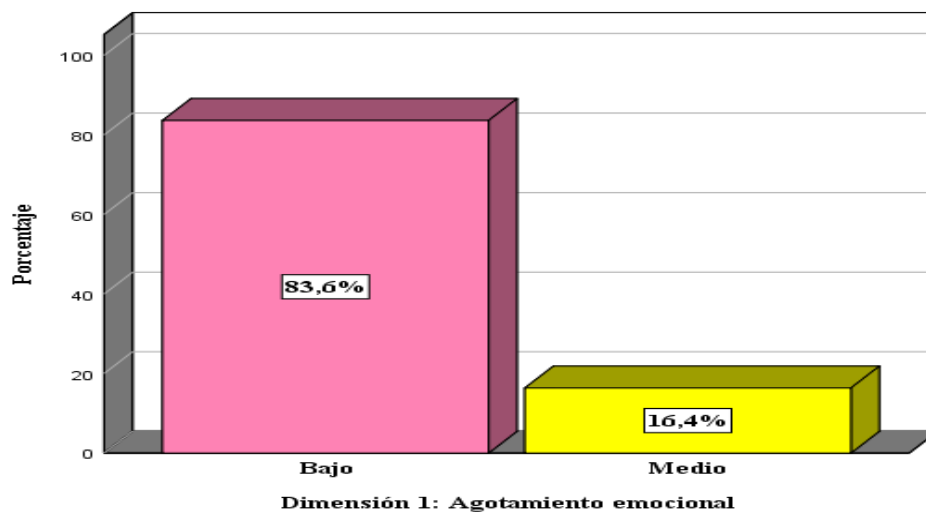
*Porcentajes sobre la variable 1: Estrés laboral crónico*



Se observa que, de forma predominante, el 96,4% de los trabajadores del centro de salud La Huayrona indicó tener un nivel bajo de estrés laboral crónico. Mientras que el restante 3,6% expresó que tuvo nivel medio de estrés laboral crónico.

#### Figura 2

*Porcentajes sobre la dimensión 1: Agotamiento emocional*

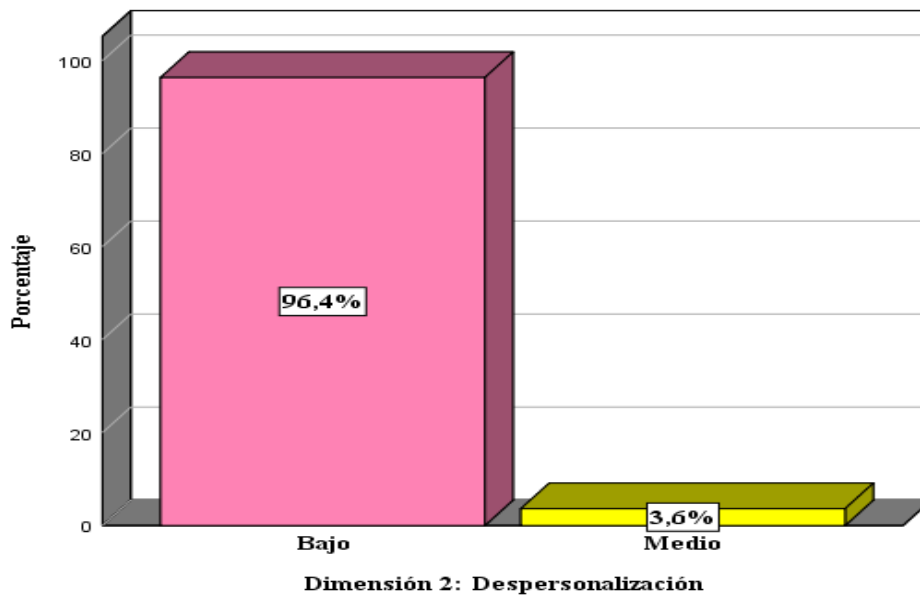




Se evidencia que, de forma mayoritaria, el 83,6% de los trabajadores del centro de salud La Huayrona indicó que tuvo un nivel bajo de agotamiento emocional. Le continúa el 16,4% que indicó que tuvo nivel medio de agotamiento emocional.

### Figura 3

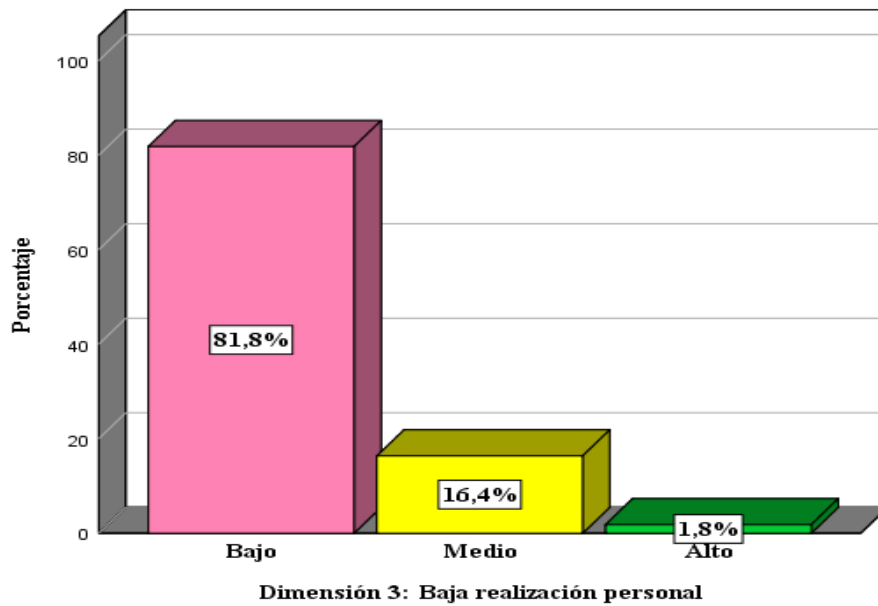
*Porcentajes sobre la dimensión 2: Despersonalización*



Se observa que, de manera predominante, el 96,4% de los trabajadores del centro de salud La Huayrona expresó que tuvo nivel bajo de despersonalización. Mientras que el restante 3,6% expresó que tuvo nivel medio de despersonalización.

**Figura 4**

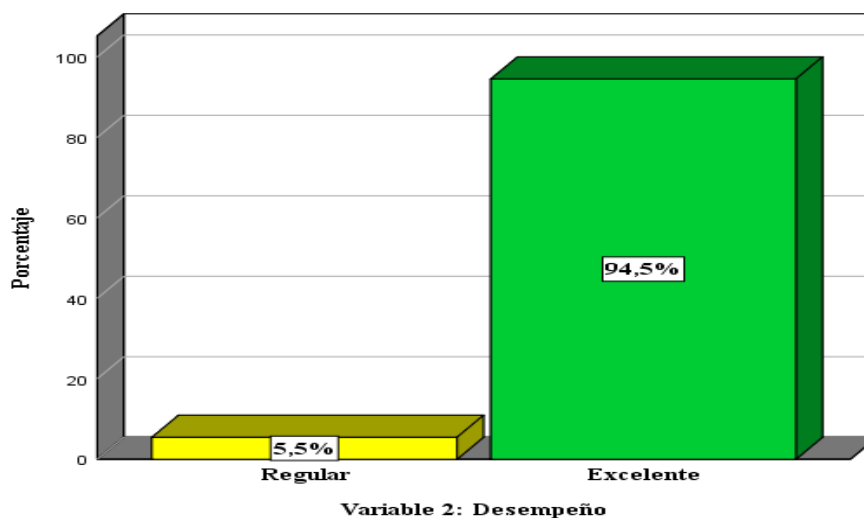
*Porcentajes sobre la dimensión 3: Baja realización personal*



Se observa que, de forma mayoritaria, el 81,8% de los trabajadores del centro de salud La Huayrona indicó que tuvo nivel bajo de baja realización personal. Le continúa el 16,4% que indicó que tuvo nivel medio de baja realización personal. Mientras que únicamente el 1,8% indicó que tuvo nivel alto de baja realización personal.

**Figura 5**

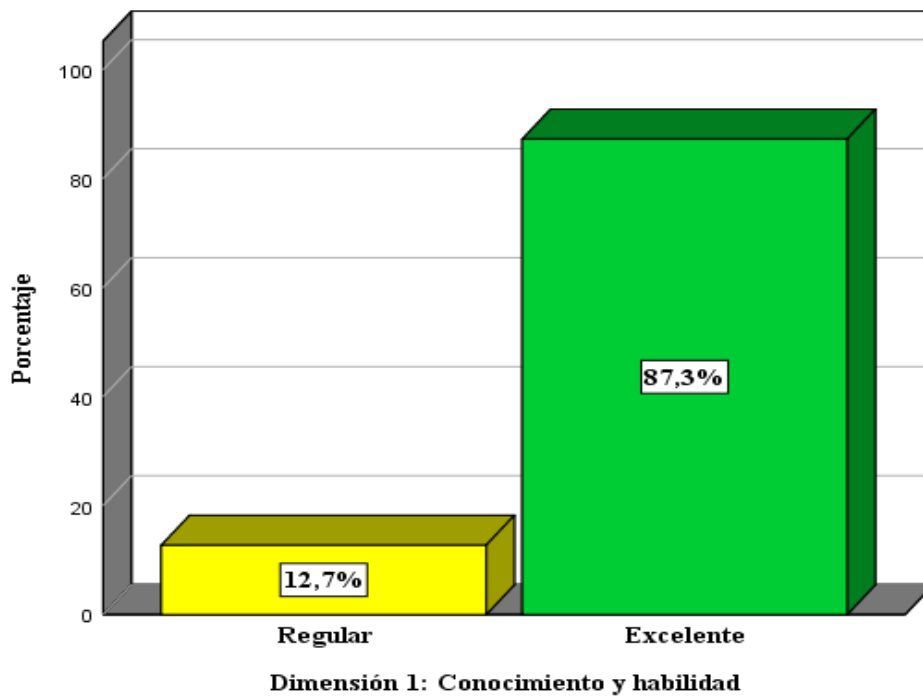
*Porcentajes sobre la variable 2: Desempeño*



Se observa que, principalmente, el 94,5% de los trabajadores del centro de salud La Huayrona indicó que mostró un nivel excelente de desempeño laboral. Le continúa el 5,5% que indicó que mostró un nivel regular de desempeño laboral.

**Figura 6**

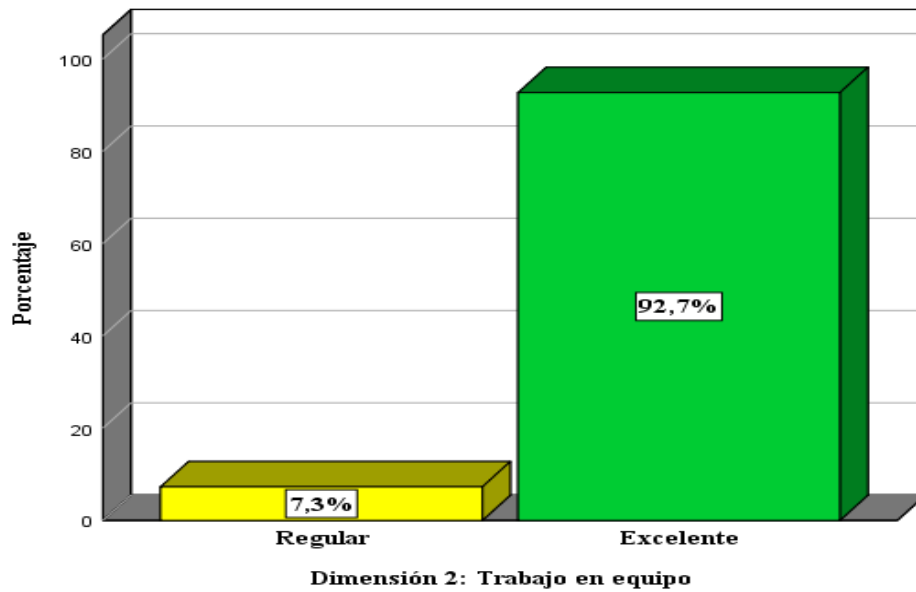
*Porcentajes sobre la dimensión 1: Conocimiento y habilidad*



Se observa que, de manera mayoritaria, el 87,3% de los trabajadores del centro de salud La Huayrona indicó que tuvo nivel excelente de conocimiento y habilidad laboral. Mientras que el restante 12,7% indicó que tuvo nivel regular de conocimiento y habilidad laboral.

**Figura 7**

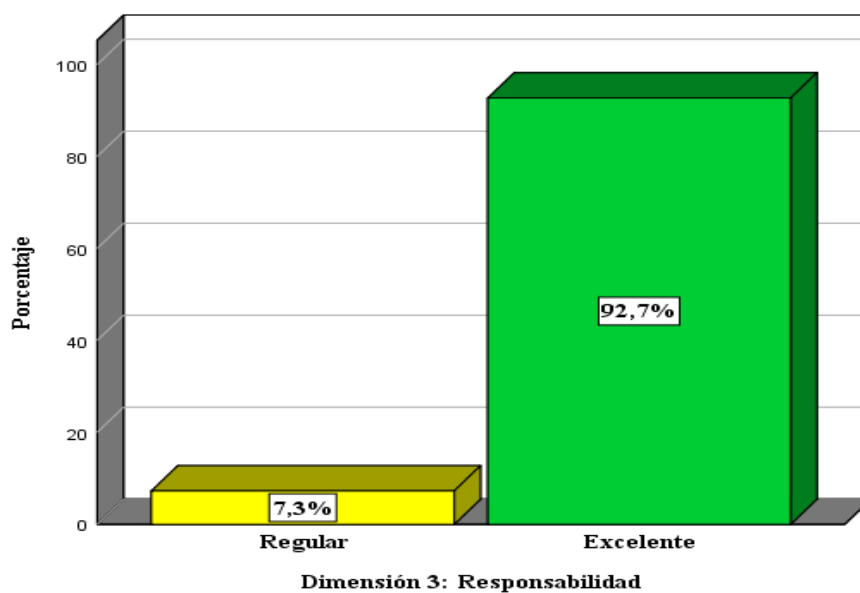
*Porcentajes sobre la dimensión 2: Trabajo en equipo*



Se muestra que, principalmente, el 92,7% de los trabajadores del centro de salud La Huayrona indicó que tuvo nivel excelente de trabajo en equipo. Le continúa el 7,3% que indicó que tuvo nivel regular de trabajo en equipo.

**Figura 8**

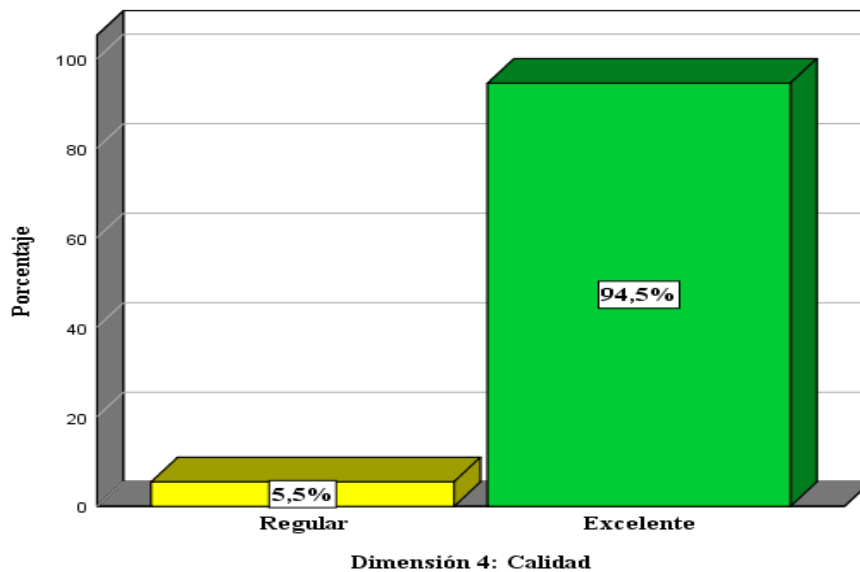
*Porcentajes sobre la dimensión 3: Responsabilidad*



Se observa que, de manera mayoritaria, el 92,7% de los trabajadores del centro de salud La Huayrona expresó que tuvo un nivel excelente de responsabilidad laboral. Mientras que el restante 7,3% indicó que tuvo un nivel regular de responsabilidad laboral.

### Figura 9

Porcentajes sobre la dimensión 4: Calidad



Se muestra que, de manera predominante, el 94,5% de los trabajadores del centro de salud La Huayrona expresó que mostró un nivel excelente de calidad laboral. Mientras que el restante 5,5% indicó que tuvo nivel regular de calidad laboral.

### 3.2. Resultados inferenciales

Para efectuar el análisis correlacional, en primer lugar, se tuvo en consideración el análisis de la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Esta prueba indica si hay presencia de distribución normal en más de 50 datos. De manera que si se encuentra distribución normal se debería aplicar la prueba paramétrica de Pearson. En su defecto, de no hallar distribución normal, es apropiado utilizar la prueba no paramétrica de Spearman.

## Prueba de normalidad

H0. Hay presencia de normalidad en la distribución de valores sobre la variable o dimensión analizada.

H1. No hay presencia de normalidad en la distribución de valores sobre la variable o dimensión analizada.

**Nivel de significancia utilizado:** 0,05

## Resultado de la correlación

**Tabla 1**

*Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Estrés laboral crónico	0,098	55	0,200*
Variable 2: Desempeño	0,180	55	0,000
Dimensión 1: Conocimiento y habilidad	0,139	55	0,010
Dimensión 2: Trabajo en equipo	0,226	55	0,000
Dimensión 3: Responsabilidad	0,239	55	0,000
Dimensión 4: Calidad	0,185	55	0,000

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 1 se observa que la variable 1: Estrés laboral crónico posee una significancia de 0,200 o superiores al nivel de 0,05. De manera que para esta variable no se rechaza la hipótesis nula y por tanto posee distribución normal. No obstante, analizando la variable Desempeño y sus dimensiones, poseen valores inferiores al nivel de 0,05. Por lo cual para dicha variable y dimensiones se rechaza la hipótesis nula; de manera que no presentan distribución normal. A la luz de estos resultados, se permite indicar que, para realizar los resultados correlacionales, se debe aplicar la prueba no paramétrica de Spearman.

## Hipótesis general

H0. No existe una relación indirecta y significativa entre el estrés laboral crónico y el desempeño de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022.

H1. Existe una relación indirecta y significativa entre el estrés laboral crónico y el desempeño de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022.

**Nivel de significancia utilizado:** 0,05

## Resultado de la correlación

**Tabla 2**

*Prueba de correlación de Spearman entre la variable 1: Estrés laboral crónico y la variable 2: Desempeño*

			Variable 1: Estrés laboral crónico	Variable 2: Desempeño
Rho de Spearman	Variable 1:	Coeficiente de	1,000	-0,273*
	Estrés laboral crónico	Sig. (bilateral)	.	0,043
		N	55	55
	Variable 2:	Coeficiente de	-0,273*	1,000
	Desempeño	Sig. (bilateral)	0,043	.
		N	55	55

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Tabla 3**

*Grado de relación según coeficiente de correlación*

Coeficiente de correlación	Relación
<b>-1,00</b>	Correlación negativa perfecta.
<b>-0,90</b>	Correlación negativa muy fuerte.
<b>-0,75</b>	Correlación negativa considerable.
<b>-0,50</b>	Correlación negativa media.
<b>-0,25</b>	Correlación negativa débil.
<b>-0,10</b>	Correlación negativa muy débil.
<b>0,00</b>	No existe correlación alguna entre las variables
<b>+0,10</b>	Correlación positiva muy débil.
<b>+0,25</b>	Correlación positiva débil.
<b>+0,50</b>	Correlación positiva media.
<b>+0,75</b>	Correlación positiva considerable.
<b>+0,90</b>	Correlación positiva muy fuerte.
<b>+1,00</b>	Correlación positiva perfecta

*Nota.* Extraído de Hernández et al., (2014)

De acuerdo a la tabla 2 se registró una significancia de 0,043. El cual resulta por debajo de 0,05. Asimismo, hubo un valor de Rho de -0,273. Lo cual permite rechazar la hipótesis nula; y por tanto se puede afirmar que existe una relación significativa e indirecta, que se ubica según Tabla 3, en una correlación negativa débil entre el estrés laboral crónico y el desempeño de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022. Es decir, mientras menos sea el estrés laboral crónico, el desempeño de los trabajadores aumenta con poca intensidad, así mismo mientras más sea el estrés laboral crónico, el desempeño de los trabajadores disminuirá con poca intensidad.

### **Hipótesis específica 1**

H0. No existe una relación indirecta y significativa entre el estrés laboral crónico y la dimensión conocimiento y habilidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022.



H1. Existe una relación indirecta y significativa entre el estrés laboral crónico y la dimensión conocimiento y habilidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022.

**Nivel de significancia utilizado:** 0,05

**Resultado de la correlación**

**Tabla 4**

*Prueba de correlación de Spearman entre la variable 1: Estrés laboral crónico y la dimensión 1: Conocimiento y habilidad*

			Variable 1: Estrés laboral crónico	Dimensión 1: Conocimiento y habilidad
Rho de Spearman	Variable 1: Estrés laboral crónico	Coefficiente de correlación	1,000	-0,281*
		Sig. (bilateral)	.	0,038
		N	55	55
	Dimensión 1: Conocimiento y habilidad	Coefficiente de correlación	-0,281*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,038	.
		N	55	55

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se observa en la tabla 4 que se dio una significancia de 0,038. Este valor es inferior a 0,05, y además hubo un coeficiente Rho de -0,281. Por lo cual se permite afirmar que existe una relación significativa e indirecta, que se ubica según Tabla 3, en una correlación negativa débil entre el estrés laboral crónico y la dimensión conocimiento y habilidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022. Es decir, mientras menos sea el estrés laboral crónico, el conocimiento y habilidades de los trabajadores aumenta con poca intensidad, así mismo mientras más sea el estrés

laboral crónico, el conocimiento y habilidades de los trabajadores disminuirá con poca intensidad.

### Hipótesis específica 2

H0. No existe una relación indirecta y significativa entre el estrés laboral crónico y la dimensión trabajo en equipo de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022.

H1. Existe una relación indirecta y significativa entre el estrés laboral crónico y la dimensión trabajo en equipo de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022.

### Resultado de la correlación

**Tabla 5**

*Prueba de correlación de Spearman entre la variable 1: Estrés laboral crónico y la dimensión 2: Trabajo en equipo*

			Variable 1: Estrés laboral crónico	Dimensión 2: Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Variable 1: Estrés laboral crónico	Coefficiente de correlación	1,000	-0,286*
		Sig. (bilateral)	.	0,034
		N	55	55
	Dimensión 2: Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	-0,286*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,034	.
		N	55	55

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se observa en la tabla 5 que se dio una significancia de 0,034. Este valor es inferior a 0,05, y además hubo un coeficiente Rho de -0,286. Por lo cual se permite afirmar que existe una relación significativa e indirecta, que se ubica según Tabla 3, en una correlación negativa débil entre el estrés laboral crónico y la dimensión trabajo en equipo de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022. Es decir,

mientras menos sea el estrés laboral crónico, el trabajo en equipo de los trabajadores aumenta con poca intensidad, así mismo mientras más sea el estrés laboral crónico, el trabajo en equipo de los trabajadores disminuirá con poca intensidad.

### Hipótesis específica 3

H0. No existe una relación indirecta y significativa entre el estrés laboral crónico y la dimensión responsabilidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022.

H1. Existe una relación indirecta y significativa entre el estrés laboral crónico y la dimensión responsabilidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022.

### Resultado de la correlación

**Tabla 6**

*Prueba de correlación de Spearman entre la variable 1: Estrés laboral crónico y la dimensión 3: Responsabilidad*

			Variable 1: Estrés laboral crónico	Dimensión 3: Responsabilidad
Rho de Spearman	Variable 1: Estrés laboral crónico	Coefficiente de correlación	1,000	-0,017
		Sig. (bilateral)	.	0,899
		N	55	55
	Dimensión 3: Responsabilidad	Coefficiente de correlación	-0,017	1,000
		Sig. (bilateral)	0,899	.
		N	55	55

De acuerdo a la tabla 6 se registró una significancia de 0,899. El cual resulta por encima de 0,05. Lo cual indica que se debe rechazar la hipótesis alterna; y por tanto se debe afirmar que no existe una relación significativa entre el estrés laboral crónico y la dimensión

responsabilidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022.

#### Hipótesis específica 4

H0. No existe una relación indirecta y significativa entre el estrés laboral crónico y la dimensión calidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022.

H1. Existe una relación indirecta y significativa entre el estrés laboral crónico y la dimensión calidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022.

#### Resultado de la correlación

**Tabla 7**

*Prueba de correlación de Spearman entre la variable 1: Estrés laboral crónico y la dimensión 4: Calidad*

			Variable 1: Estrés laboral crónico	Dimensión 4: Calidad
Rho de Spearman	Variable 1: Estrés laboral crónico	Coeficiente de correlación	1,000	-0,291*
		Sig. (bilateral)	.	0,031
		N	55	55
Dimensión 4: Calidad	Dimensión 4: Calidad	Coeficiente de correlación	-0,291*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,031	.
		N	55	55

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo a la tabla 7 se registró una significancia de 0,031. El cual resulta por debajo de 0,05. Asimismo, hubo un valor de Rho de -0,291. Lo cual permite rechazar la hipótesis nula; y por tanto se puede afirmar que existe una relación significativa e indirecta,

que se ubica según Tabla 3, en una correlación negativa débil entre el estrés laboral crónico y la dimensión calidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022. Es decir, mientras menos sea el estrés laboral crónico, la calidad laboral de los trabajadores aumenta con poca intensidad, así mismo mientras más sea el estrés laboral crónico, la calidad laboral en equipo de los trabajadores disminuirá con poca intensidad.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusión

El estudio tuvo la finalidad de determinar la relación existente entre el estrés laboral crónico con el desempeño de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022, se analizaron los resultados de manera descriptiva e inferencial, de ellos se verificaron el cumplimiento de la hipótesis, a continuación, se presenta la discusión para dar cuenta de los hallazgos del presente estudio.

**En la hipótesis general,** se logró evidenciar que existe una relación indirecta y significativa entre el estrés laboral crónico y el desempeño de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022, con una relación significativa e indirecta entre el estrés laboral crónico y el desempeño (significancia = 0,043 < 0,05; Rho = -0,273), es decir, mientras menos sea el estrés laboral crónico, el desempeño de los trabajadores aumentara con poca intensidad, trayendo resultados positivos para el centro de salud en beneficio de los trabajadores y de los pacientes. Esto se evidencia con los resultados obtenidos, que muestran que el 96,4 % de los trabajadores tienen estrés laboral crónico en un nivel bajo, por lo cual no hay gran afectación a nivel de esta variable, en tanto en la variable desempeño hay predominancia mayor al 90% en el nivel excelente, lo que muestra alta productividad en los trabajadores del centro de salud La Huayrona.

Con lo anterior, estos resultados tienen similitud con los resultados obtenidos por Yáguar (2019), en una investigación realizada en la ciudad de Guayaquil, Ecuador, en el Centro de Salud de Mapasingue Oeste, sobre el estrés laboral y su relación con el desempeño, se determinó que el estrés laboral en los trabajadores tiene una relación estadísticamente significativa con su desempeño profesional (nivel de significancia = 0,000 < 0,05; R = -0,02), a pesar que estas investigaciones se desarrollaron en diferentes países, se evidenció que tienen similitud y esto se debe a que tienen el mismo sector laboral, además se demuestra

mediante sus resultados que el estrés laboral tiene relación con el desempeño. En donde se recomienda a las autoridades del centro de salud realizar planes de control de estrés y desempeño laboral en los trabajadores.

Por otro lado, Chaguay (2022), obtuvo resultados parcialmente semejantes en un estudio en la ciudad de Piura, Perú, en el hospital de Guayaquil dedicado a la atención y asistencia especializada a pacientes, donde los hallazgos evidenciaron significancia estadística y relación directa entre el estrés laboral y desempeño profesional percibido (nivel de significancia =  $0,001 < 0,05$ ;  $Rho = 0,570$ ), sin embargo, hay que recordar que la relación hallada en este estudio es negativa; a pesar de desarrollarse en otro nivel de atención muestra comprobación de la hipótesis. A su vez, el investigador recomienda que se debe implementar programas preventivos y diseñar estrategias de afrontamiento apropiado para el estrés laboral, que implique el mejoramiento del desempeño profesional.

Luego comparar y analizar las tres investigaciones, se puede indicar que existe similitud entre ellas, a pesar que la segunda investigación se desarrolla en otro país, el sector laboral es el mismo y esto ocasiona conseguir similitud en los resultados, mientras que la tercera investigación a pesar de realizarse en un nivel de atención mayor a un centro de salud, se obtiene resultados similares, pero con una relación directa entre estrés laboral y el desempeño, evidenciando que a mayor estrés laboral mayor es el desempeño profesional, que a diferencia de los otros estudios, el trabajador al percibir las situaciones estresantes en el trabajo, desarrolla estrategias de afrontamiento que inciden en su desempeño y optimización del servicio clínico a los pacientes, por lo tanto, el estrés laboral tiene relación con el desempeño laboral, comprobándose de esa manera la teoría.

De este modo, esto tiene mucha similitud con la definición de Osorio y Cárdenas (2019) que define al estrés laboral como un desbalance entre las funciones demandadas y la capacidad para responder antes tales demandas, que coincide con los resultados obtenidos

en las investigaciones, en donde la capacidad de respuesta del trabajador ante el estrés laboral determina su significancia con el desempeño. Por tal motivo, esta variable es importante y puede influir en el desempeño laboral de manera directa o indirecta, por ello es recomendable a futuro realizar planes preventivos para afrontar el estrés laboral.

**En la hipótesis específica 1**, se logró evidenciar que existe una relación indirecta y significativa entre el estrés laboral crónico y la dimensión conocimiento y habilidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022, con una relación significativa e indirecta entre el estrés laboral crónico y el conocimiento y habilidad (significancia =  $0,043 < 0,05$ ;  $Rho = -0,281$ ), es decir, mientras menos sea el estrés laboral crónico, el conocimiento y habilidades de los trabajadores aumentara con poca intensidad, ante esto, se pudo evidenciar el que 87, 3% de los trabajadores del Centro de Salud La Huayrona tienen un excelente conocimiento y habilidad laboral, lo cual afecta de manera positiva la realización de sus actividades diarias.

En comparación a un estudio realizado por Machuca (2018) elaborado en la ciudad de Arequipa, Perú, en una Gerencia Regional de Educación, los hallazgos evidenciaron que el estrés laboral y la dimensión conocimiento y habilidad no guardan relación (nivel de significancia =  $0,298 < 0,05$ ;  $Rho = 0,105$ ), es decir, que no existe alteraciones en las habilidades y conocimientos al incrementarse el nivel de estrés, por otro lado, se demostró que el 57 % de los trabajadores tiene un eficiente conocimiento y habilidad. Sugiriendo a la Gerencia Regional de educación tener constantes reuniones con los trabajadores, para mejorar el trabajo y la distribución de las funciones.

Luego comparar y analizar las dos investigaciones se puede decir que no existe similitud en cuanto a su relación, y esto es debido a los diferentes contextos y a los diferentes sectores donde se desarrolla ambos estudios. La primera investigación corresponde al sector



salud, y la segunda al sector educación. Sin embargo, ambas investigaciones tienen en común el alto grado de conocimiento y habilidad de los trabajadores. Por lo tanto, la relación del estrés laboral con la dimensión conocimiento y habilidad, dependerá de la realidad de cada empresa o institución y como el trabajador este preparado al afrontar sus actividades diarias.

De este modo, estos resultados obtenidos tienen similitud con la definición de López (2015), que menciona que los conocimientos y las habilidades se basan en una combinación de habilidades prácticas y cognitivas, conocimientos, motivaciones, valores, actitudes, emociones y otros elementos sociales y conductuales que responden a las necesidades de la persona para realizar una actividad. Por lo tanto, las diferentes empresas o instituciones deben investigar y abordar más esta dimensión, debido a que es la respuesta de cómo sus trabajadores resuelven los diferentes problemas que se presentan en sus actividades diarias y pueda ser la pieza fundamental en mejorar su desempeño.

**En la hipótesis específica 2**, se logró evidenciar que existe una relación indirecta y significativa entre el estrés laboral crónico y la dimensión trabajo en equipo de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022, con una relación significativa e indirecta entre el estrés laboral crónico y el trabajo en equipo (significancia =  $0,034 < 0,05$ ;  $Rho = -0,286$ ), es decir, mientras menos sea el estrés laboral crónico, el trabajo en equipo de los trabajadores aumentara con poca intensidad, ante esto, se pudo evidenciar con los resultados obtenidos que el 92, 7% de los trabajadores del Centro de Salud La Huayrona tienen un excelente trabajo en equipo, lo cual se ve reflejado en el logro de sus actividades diarias, brindando una excelente atención a los pacientes.

Con base en lo anterior, se encuentra similitud con los resultados obtenidos por Paucar (2022), en una investigación realizada en la ciudad de Ambato, Ecuador, en la

empresa Curtiduría Tungurahua sobre el estrés laboral y su relación con el trabajo en equipo, se determinó que el estrés laboral en los trabajadores tiene una relación significativa e indirecta con el trabajo en equipo (nivel de significancia =  $0,029 < 0,05$ ;  $Rho = -0,230$ ), donde también sus resultados obtenidos en el trabajo en equipo, evidencian que el 61,11 % es muy bueno y un 23,3 % excelente. Donde el investigador recomienda realizar más estudios sobre las dimensiones del desempeño para tener una visión más amplia sobre el entorno que lo envuelve.

Luego comparar y analizar las dos investigaciones, se puede indicar que existe similitud entre ellas, a pesar que se realizó en otro país y tiene un rubro totalmente diferente, la primera se realizó en un centro de salud y la segunda en una empresa de producción de cuero. A su vez, ambas investigaciones muestran resultados positivos en cuanto al trabajo en equipo, por lo tanto, el estrés laboral tiene relación con el trabajo en equipo comprobándose de esa manera la teoría.

Estos resultados se sustentan de forma positiva en el concepto presentado por, Melchor & García (2016), donde señala que el trabajo en equipo representa el conjunto de personas que trabajan juntos para lograr un objetivo en común, alineados a los objetivos generales de la organización. Por lo tanto, el trabajo en equipo en los trabajadores debe buscar el mismo resultado en común y esto permitirá integrar fácilmente a los equipos de otras áreas, colaborándose entre ellos para obtener los objetivos de la institución.

**En la hipótesis específica 3**, se logró evidenciar que el estrés laboral crónico no se relaciona con la dimensión responsabilidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022 (significancia =  $0,899 > 0,05$ ;  $Rho = -0,017$ ), por otro lado, se puede determinar que de manera mayoritaria el 92,7 % de los trabajadores tiene un nivel excelente de responsabilidad. Este resultado nos confirma que

en el Centro de Salud La Huayrona los trabajadores tienen un alto nivel de responsabilidad a su trabajo y este no es afectado ante la variable de estrés laboral crónico.

Estos resultados tienen cierta similitud con los resultados obtenidos por Enriquez y Miranda (2021), en una investigación elaborada en la ciudad de Trujillo, Perú, en el hospital Distrital Santa Isabel sobre el estrés y desempeño laboral, donde se evidencio una relación significativa e indirecta (significancia =  $0,000 < 0,05$ ;  $Rho = -0,841$ ) en personal de salud durante la pandemia del COVID 19, donde evidenciaron que el 53.3 % del personal de salud, presentaron un nivel medio con respecto a la dimensión de la responsabilidad, y a pesar de que la hipótesis de este trabajo es nula, se puede evidenciar que los trabajadores tienen un alto nivel de responsabilidad. A su vez, debido a la alta demanda de pacientes generado por la pandemia COVID 19, el investigador recomienda implementar estrategias de afrontamiento ante el estrés que ayuden al personal a relajarse y aumentar su motivación.

Luego de comparar y analizar las dos investigaciones, se observa que a pesar que ambas tienen un nivel de categorización diferente (I-3: Centro de salud y II-1: Hospital) comparten el mismo sector de trabajo y el mismo problema de coyuntura actual, que es la pandemia COVID 19. Además, en ambas investigaciones se evidenció que la mayoría de los trabajadores demostraron un excelente y regular nivel de responsabilidad, lo que nos indica su alto grado de compromiso y vocación en la atención a los pacientes.

De esta forma, estos resultados se sustentan de forma positiva en el concepto presentado por, Mendizábal (2013), donde señala que la responsabilidad se refleja con el compromiso que asumen los trabajadores para realizar su labor dentro de la empresa, alineándose con el desarrollo efectivo de las actividades inherente a su cargo. Por lo tanto, un alto nivel de responsabilidad en los trabajadores es pieza importante en el trabajo, por lo

que las diferentes instituciones deben buscar estrategias y mecanismos para que los trabajadores puedan alcanzar este nivel a su trabajo.

**En la hipótesis específica 4**, se logró evidenciar que existe una relación indirecta y significativa entre el estrés laboral crónico y la dimensión calidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022, con una relación significativa e indirecta entre el estrés laboral crónico y el trabajo en equipo (significancia =  $0,031 < 0,05$ ;  $Rho = -0,291$ ), es decir, mientras menos sea el estrés laboral crónico, la calidad de los trabajadores aumentara con poca intensidad, ante esto, se pudo evidenciar con los resultados obtenidos que el 94, 5% de los trabajadores del Centro de Salud La Huayrona tienen un excelente nivel de calidad laboral.

Con lo anterior, estos resultados tienen similitud con los resultados obtenidos en la investigación de Machuca (2018), donde se determinó que el estrés laboral en los trabajadores tiene una relación significativa e indirecta con la calidad (nivel de significancia =  $0,001 < 0,05$ ;  $Rho = -0,335$ ), donde sus resultados obtenidos en la calidad, evidencian que el 46 % es regular y un 50 % eficiente.

Luego comparar y analizar las dos investigaciones, se puede indicar que existe similitud entre ellas, a pesar de que tienen un rubro totalmente diferente (rubro de salud y rubro de educación). A su vez, ambas investigaciones muestran resultados positivos en cuanto a su grado de calidad laboral, por lo tanto, el estrés laboral tiene relación con la calidad, comprobándose de esa manera la hipótesis planteada.

Estos resultados se sustentan de forma positiva en el concepto presentado por, López-Martínez et al. (2021), donde señalan que calidad son los estándares preestablecidos que los trabajadores deben alcanzar en función a sus labores, y estos estándares pueden cambiar según la tarea desarrollada, el área a la que pertenecen y los factores que puedan impactar

los procesos. Por lo tanto, la calidad en los trabajadores tiene una relación significativa con el estrés laboral, por ende, es de vital importancia crear medidas preventivas para afrontar este factor, ya que un alto nivel de estrés laboral ocasionaría una merma en la calidad de los trabajadores.

Finalmente, conforme se puede apreciar en la mayoría de estudios previos, las variables analizadas guardan relación indirecta y significativa, por lo que es fundamental que se evalúe en los colaboradores de cualquier rubro por las implicancias que podría traer si no se atienden a tiempo, conforme a lo expresado en las diferentes teorías sobre el estrés y, sobre todo, el crónico, dado que el desempeño exige variedad de tareas que se deben cumplir por lo que los empleados pueden tener algunos cambios que se podrían convertir en agravantes y desencadenar cuadros de estrés (Maslach, 1986; Patlan, 2019; Osorio y Cárdenas, 2019). A su vez, el estudio abordado tendrá implicancias en el bagaje teórico, ya que se han ampliado los conocimientos en relación a las variables en contextos de salud y en periodo de la pandemia, asimismo se podrá tomar como aporte en el conocimiento por la información brindada desde una realidad que merece ser investigada, como es el caso del personal del centro de salud. Por otro lado, desde el lado práctico, los estudios desarrollados son relevantes por el beneficio que aportarán en el conocimiento de los aspectos que correspondan para la toma de decisiones en la mejora del desempeño y el tratamiento de los aspectos vinculados al estrés laboral por tener amplia implicancia como se ha observado en los diferentes estudios existentes en la literatura científica. En tanto en lo metodológico, el abordaje permitió mostrar una realidad importante de ser conocida y ser principio de investigaciones futuras para que se avance en su exploración y motivo de estudio que evidencien un fenómeno que también merece ser abordado por ser parte de una realidad tan cambiante como es que dejó en los escenarios después de la pandemia del Covid-19.

## 4.2. Conclusiones

PRIMERA: El estrés laboral crónico se relaciona con el desempeño de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022, de modo inverso y significativo ( $Rho = -0.273$ ), con lo cual se comprueba la hipótesis, es decir, que si existe mayor estrés laboral crónico en los trabajadores, existirá menor desempeño en la realización de su jornada laboral.

SEGUNDA: El estrés laboral crónico se relaciona con dimensión conocimiento y habilidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022, de modo inverso y significativo ( $Rho = -0.281$ ), con lo cual se comprueba la hipótesis, es decir, que si existe mayor estrés laboral crónico en los trabajadores, existirá menor conocimiento y habilidad en la realización de su jornada laboral.

TERCERA: El estrés laboral crónico se relaciona con dimensión trabajo en equipo de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima 2022 Metropolitana, de modo inverso y significativo ( $Rho = -0.286$ ), con lo cual se comprueba la hipótesis, es decir, que si existe mayor estrés laboral crónico en los trabajadores, existirá menor trabajo en equipo en la realización de su jornada laboral.

CUARTA: El estrés laboral crónico no se relaciona con dimensión responsabilidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022, por lo cual se rechazó la hipótesis alterna, es decir, no existirá alteraciones en la responsabilidad de los trabajadores al incrementarse el nivel de estrés.

QUINTA: El estrés laboral crónico se relaciona con dimensión calidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022, de

modo inverso y significativo ( $Rho = -0.291$ ), con lo cual se comprueba la hipótesis, es decir, que si existe mayor estrés laboral crónico en los trabajadores, existirá menor calidad en la realización de su jornada laboral.

#### **4.2. Recomendaciones**

**PRIMERA:** Se recomienda al Ministerio de Salud promover evaluaciones al personal de los diferentes puestos de salud, centros de salud, institutos y hospitales, a fin de conocer los niveles de estrés laboral, para que se pueda atender y evitar situaciones que afecten el desempeño laboral y traer como consecuencia insatisfacción a los usuarios del centro de salud.

**SEGUNDA:** Se recomienda al director regional de salud disponer de programas de capacitación y/o talleres que provean estrategias para controlar el estrés laboral en el personal de los centros de salud, por tratarse de profesionales que deben estar siempre disponibles para la atención a los usuarios.

**TERCERA:** Se recomienda al Médico jefe del centro de salud La Huayrona de San Juan de Lurigancho, estar atento a las propuestas de evaluación del estrés laboral, para que periódicamente se realice el seguimiento al personal de salud por las consecuencias que trae esta afectación en la salud mental de los profesionales, por el compromiso social que tienen para brindar atención primaria a los vecinos del distrito.

**CUARTA:** Se recomienda a los profesionales de la salud tener comunicación con su Médico jefe del centro de salud, para que puedan gestionar o solicitar el apoyo a las direcciones de salud responsables, a fin de que puedan ayudar a controlar las situaciones de estrés y preservar la salud física y mental.

QUINTA: Se recomienda al Médico jefe del centro de salud La Huayrona promover la evaluación del desempeño de su personal a cargo, así como a los usuarios que se atienden por los profesionales, a fin de conocer si hay afectaciones en el desempeño o de satisfacción por el servicio de atención recibido para actuar y dar soluciones en beneficio de todos.

SEXTA: Se recomienda a las futuras investigaciones, realizar más estudios del estrés laboral en el sector salud, debido a la importancia que tiene la labor del profesional de la salud en la atención a la población. Considerando un contexto más amplio a nivel nacional, que permita entender el componente con un mejor abordaje, y también buscar que otras variables aparte del desempeño laboral podrían estar acompañándolo y podrían estar afectadas de manera directa o indirecta.



## REFERENCIAS

- Al-Omari, K. y Okasheh, H. (2017). The influence of work environment on job performance: a case study of an engineering company in Jordan. *International Journal of Applied Engineering Research*, 12 (24), 15544-15550. [https://www.ripublication.com/ijaer17/ijaerv12n24\\_223.pdf](https://www.ripublication.com/ijaer17/ijaerv12n24_223.pdf)
- Álvarez Risco, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. *Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales*. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>
- Aravena, P., Moraga, J., Cartes-Velásquez, R., & Manterola, C. (2014). Validez y Confiabilidad en Investigación Odontológica. *International journal of odontostomatology*, 8(1), 69-75. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-381X2014000100009>
- Arias-Gómez J, Villasís-Keever M.Á., Miranda-Navales M.G. (2016) El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Rev Alerg Méx. 2016 abr-jun;63(2):201-206*. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Barroso, F.G. (8-10 octubre de 2014) *Factores determinantes para el trabajo en equipo en empresas manufactureras. Un estudio en el sureste de México*. Ponencia presentada en el XIX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. FCA-UNAM. [https://researchgate.net/publication/324164079\\_FACTORES\\_DETERMINANTES\\_PARA\\_EL\\_TRABAJO\\_EN\\_EQUIPO\\_EN\\_EMPRESAS\\_MANUFACTURERAS\\_UN\\_ESTUDIO\\_EN\\_EL\\_SURESTE\\_DE\\_MEXICO](https://researchgate.net/publication/324164079_FACTORES_DETERMINANTES_PARA_EL_TRABAJO_EN_EQUIPO_EN_EMPRESAS_MANUFACTURERAS_UN_ESTUDIO_EN_EL_SURESTE_DE_MEXICO)
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R. & Aguilar Panduro, J.D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*. 7(1), 109-121. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417/1788](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788)
- Bedoya, E. A., Vega, N. E., Severiche, C. A., & Meza, M. J. (2017). Síndrome de Quemado (Burnout) en Docentes Universitarios: El Caso de un Centro de Estudios del Caribe Colombiano. *Formación Universitaria*, 10(6), 51–58. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062017000600006>

- Bernburg, M., Vitzthum, K., Groneberg, DA y Mache, S. (2016). Work stress, depressive symptoms and work ability of physicians in relation to their work environment: a cross-sectional study of the differences between resident physicians of various specialties working in German hospitals. *BMJ open*, 6 (6), 1-9. <https://bmjopen.bmj.com/content/6/6/e011369.short>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es)
- Borgarello, M. E. (2019). Prevención de estrés y Burn-Out en el equipo de salud. *Rev. Asoc. Méd. Argent*, 132(3):34-38. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1045903>
- CAF. (14 de julio del 2020). *América Latina en la encrucijada* <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/07/america-latina-en-la-encrucijada/>
- CAF. (2021). *Informe Anual CAF 2020*. Caracas: CAF. Retrieved from <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1707>
- Calvo, L.J y Espinoza, E.E. (2021). *Estrés laboral durante la pandemia COVID - 19 en los colaboradores de la empresa agro Frost s.a., Mazo, 2021* [Tesis de Grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4918/ESPINOSA%20y%20CALVO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo-Barrera, B., Solano-Pérez, C., Solano-Solano, G., Díaz Pérez, L., Busto-Villarreal, J., & Barrera-Gálvez, R. (2016). Personal de enfermería con cansancio emocional: Una muestra del hospital general de Tulancingo, México. *Educación Y Salud Boletín Científico Instituto De Ciencias De La Salud Universidad Autónoma Del Estado De Hidalgo*, 4(8), 1-11. <https://doi.org/10.29057/icsa.v4i8.279>
- Chaguay, I. E. (2022). *Estrés laboral y Desempeño laboral percibido en personal de enfermería de un Hospital de Guayaquil, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad

Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78610/Chaguay\\_VIE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78610/Chaguay_VIE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Mc Graw-Hill.  
[https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_hu manos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_hu manos_-_chiavenato.pdf)

Comisión Económica de América Latina y el Caribe (CEPAL). (2021). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2021: dinámica laboral y políticas de empleo para una recuperación sostenible e inclusiva más allá de la crisis del COVID-19*.  
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/47192-estudio-economico-america-latina-caribe-2021-dinamica-laboral-politicas-empleo>

Conte, JM, Heffner, TS, Roesch, SC, & Aasen, B. (2017). A person-centered investigation of personality types, job performance, and burnout. *Personality and Individual Differences*, 104 (17), 554-559.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0191886916309576>

Córdova Baldeón, I. (2013). *El proyecto de investigación cuantitativa*. Lima, Peru: San Marcos

Delgado, S.K., Calvanapón, F.A, & Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Rev Eug Esp* 14(2), 11-18.  
<https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>

Elobuike, NE, Onyeneje, EC, Okonkwo, EA, Okoro, CM, Eze, AC, Chigbo, CM, & Nwandu, IB. (2018). Is job performance a reinforcing function? *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 20(8), 33-36.  
<http://eprints.gouni.edu.ng/1489/>

Enriquez, G.L. y Miranda M.R. (2022). *Estrés y Desempeño laboral en personal de salud durante la pandemia del Covid 19, Trujillo 2021*. [Tesis de Grado, Universidad Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88288>

- Escuela Superior de Administración de Negocios (ESAN). (26 de mayo 2021). *¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial?* <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial>
- Fariño-Cortez, J; Cercado-Mancero A, Vera-Lorenti, E, Valle-Flores J. & Ocaña-Ocaña, A (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacio*, 39(32). p 30 <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Fernández-Arata, J. M. (2017). Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú. *Revista Médica Herediana*, 28 (4), 281-282. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2017000400014](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2017000400014)
- Gallardo Echenique, E. (2018). Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo. *Huancayo: Universidad Continental*. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/4278>
- García, C. C., Rísquez, M. I. R., Fernández, L. E., & Roche, M. E. M. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería global*, 17(2), 304-324. <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/277251>
- Granados, L., Aparisi, D., Inglés, CJ, Aparicio Flores, P., Fernández-Sogorb, A., & García-Fernández, JM (2019). ¿Predicen los factores de depresión, ansiedad y estrés la dimensión de la despersonalización y la baja realización personal en el profesorado? *Eur. J. Develop. Educa. Psychop.* 7(1), 83-92. <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/93390>
- Guerrero, E., & Rubio, J. (2005). Estrategias de prevención e intervención del “Burnout” en el ámbito educativo. *Salud Mental*, 28(5), 27-33 <https://www.redalyc.org/pdf/582/58252804.pdf>
- Hernández, H.A. y Pascual Barrera, A. E. (2018) Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*, 9(1), 157-1163. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6383705>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación, 6ª Edición*. McGraw-Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández Palma, H.G, Barrios Parejo I. & Martínez Sierra D. (2018) Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones.. *Criterio Libre*, 16(28), 179-195. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Huamancayo, K. S. (2020). *Estrés laboral relacionado al desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando-Naranjillo*. [Tesis de Grado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio Institucional. [https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1841/TS\\_KSHR\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1841/TS_KSHR_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Indacochea, B. Á., Porraspita, D. A., & Ganchozo, B. I. (2018). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. *Didasc@lia: didáctica y educación* 9(2), 147-158. <http://200.14.53.93/index.php/didascalía/article/view/758>
- Ipsos. (25 de enero del 2021). *Estrés y trastornos laborales*. <https://www.ipsos.com/es-es/estres-y-trastornos-laborales>
- Gamboa, A. Y., González, S., & González, G. (2008) El síndrome de cansancio profesional. *Acta Pediátrica Costarricense*, 20(1), 8-11 [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00902008000100002&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00902008000100002&script=sci_arttext)
- Katz, M., Seid, G. y Abiuso, F. L (2019). La técnica de encuesta: Características y aplicaciones. <http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/cuadernos-de-catedra/>
- Knuth, BS, Cocco, RA, Radtke, VA, Medeiros, JRC, Osés, JP, Wiener, CD y Jansen, K. (2016). Stress, depression, quality of life and salivary cortisol levels in community health agents. *Minute's neuropsychiatrica*. 28(3), 165-172.

<https://www.cambridge.org/core/journals/acta-neuropsychiatrica/article/stress-depression-quality-of-life-and-salivary-cortisol-levels-in-community-health-agents/13A364F5A866BB75C9D23BB11AA3D5F6>

Lauracio, C. y Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2 (4), 543-554. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8054554>

León, J. A. M., Cantisano, G. T., & Ael, C. G. (2019). *Psicosociología aplicada a la prevención de riesgos laborales*. Editorial Sanz y torres SL. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=nza8DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=riesgos+de+salud+de+trabajadores&ots=lRdg9E-KbD&sig=lm1QIlerEbN8f-BjiVnP2yyZZGk>

López Gómez, E. (2015) En torno al concepto de competencia: un análisis de fuentes. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 20 (1), 311-222. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56745576016.pdf>

López-Martínez, B.E., Aragón-Castillo, J., Muñoz-Palomeque, M., Madrid-Tovilla, S. & Tornell-Castillo, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316-325. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>

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

Martínez, L. M. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación. *Revista de comunicación y salud*, 10(2), 301-321. <http://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/212>

Matabanchoy-Tulcán, S.M., Álvarez-Pabón, K.M, & Riobamba-Jiménez, O.D. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador:

Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y Salud*, 21(2), 176-187.  
<https://doi.org/10.22267/rus.192102.152>

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

Mejía, Ch. R., Chacón, J. I., Enamorado-Leiva, O. M., Garnica, L. R., Chacón-Pedraza, S. A. & García-Espinosa, Y. A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211.  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=es).

Melchor, F. C., & García, A. O. (2016). Comunicación Laboral: Una Propuesta Estratégica Para Facilitar El Quehacer De Los Equipos De Trabajo. *Enseñanza e investigación en psicología*, 21(2), 183-194. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29248181009.pdf>

Mendizábal Bermúdez, G. (2013) Análisis de la responsabilidad empresarial en México de frente a los trabajadores. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, (16),123-145.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4296/429640271005.pdf>

Ministerio de salud. (10 de junio del 2021). *El 52.2% de limeños sufre de estrés debido a la pandemia de la COVID-19*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/499838-el-52-2-de-limenos-sufre-de-estres-debido-a-la-pandemia-de-la-covid-19>

Olivares Faúndez, V. (2017 )Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 59-63.  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492017000100059](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059)

Onofre, L.M. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influenza.pdf>

Organización de las Naciones Unidas (ONU). (13 de enero del 2022). *América Latina: El personal de la salud muestra elevados niveles de depresión y pensamiento suicida debido a la pandemia*. <https://news.un.org/es/story/2022/01/1502562>

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2021). *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_771675.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_771675.pdf)

Osorio, J.E. & Cardenas Nino, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Divers.: Perspectiva. Psicol.* 13(1), 81-90. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>

Oyola, A. E. (2021). *Validación del constructo y confiabilidad de la escala de Maslach para el tamizaje de síndrome del trabajador quemado en médicos peruanos*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16483/Oyola\\_ga.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16483/Oyola_ga.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Palmar, G., Rafael, S., Valero, U., & Jhoan, M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 17(39), 159–188. <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>

Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522019000100156](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156)

Paucar, J. G. (2022). *Estrés laboral y su relación con el desempeño de trabajadores*. [Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/34785>

Polo Santillan, M. Á. (2019) La responsabilidad ética. *Veritas*, (42), 49-72. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-92732019000100049>

Ramos, M., Alfonso, I., Peña, K., Macias, E. C., & Labrada, E. (2020). Síndrome de Burnout en docentes de dos universidades de Ecuador. *Dilemas Contemporáneos*, 7(2), 1-16. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v32i1.2030>



- Robalino, R. O. (2018). *El estrés laboral y su relación con el desempeño de los conductores de las unidades de transporte interprovincial del cantón Daule*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago De Guayaquil] . Repositorio Institucional. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10859/1/T-UCSG-POS-MAE-174.pdf>
- Rodríguez, S. F., Gómez, A., & Suasnavas, P. (2018). Cansancio emocional, despersonalización y realización en trabajadores del sector bancario. *Innova Research Journal*, 3(1), 10-18. <http://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/324>
- Romero, J. L. M., & Rosado, Z. M. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. VII (E,e), 1-11. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1.1307>
- Rožman, M., Grinkevich, A. & Tominc, P. (2019). Occupational stress, workplace burnout symptoms, and job satisfaction of age-diverse employees. *Organización*, 52 (1), 46-52. <https://sciendo.com/pdf/10.2478/orga-2019-0005>
- Saborío Morales, L. y Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32 (1), 119-124. [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es).
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C y Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Peru: Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Santos, M. D. L. M., & Velasco, M. D. L. Á. A. (2018). Estrés psicosocial laboral según modelo desbalance esfuerzo-recompensa en gestantes cubanas. *Salud & Sociedad*, 9(2), 172-178. <http://www.revistaproyecciones.cl/index.php/saludysociedad/article/view/3052>
- Solís, R., Tantalean, M., Burgos, R., & Chambi, J.. (2017). Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 78(3), 270-276. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i3.13757>

- Tomé, D., & Ceinos, C. (2017). Aproximación a la influencia de la satisfacción laboral y el conflicto de rol en el síndrome de burnout en docentes de secundaria: un estudio de caso. *Innovacion Educativa*, 27, 151–164. <https://doi.org/10.15304/ie.27.3989>
- Urueña, A. M. M., & Moreno, M. A. M. (2020). Importancia del talento humano y herramientas tecnológicas en el desarrollo organizacional, para la mejora de la productividad laboral. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 7(14), 117-126. <https://urepublicana.edu.co/ojs/index.php/ingenieria/article/view/672>
- Valderrama, S. (2013). Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica. (2ª ed.). Lima: San Marcos.
- Verdejo, P. (2006) Modelo para la Educación y Evaluación por Competencias (MECO). [https://www.researchgate.net/profile/Pilar-Verdejo/publication/267198724\\_Modelo\\_para\\_la\\_Educacion\\_y\\_Evaluacion\\_por\\_Competencias\\_MECO/links/55e09d1308ae2fac471c331b/Modelo-para-la-Educacion-y-Evaluacion-por-Competencias-MECO.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Pilar-Verdejo/publication/267198724_Modelo_para_la_Educacion_y_Evaluacion_por_Competencias_MECO/links/55e09d1308ae2fac471c331b/Modelo-para-la-Educacion-y-Evaluacion-por-Competencias-MECO.pdf)
- World Health Organization (19 de octubre del 2020). *Occupational Health: Stress in the Workplace*. [http://www.who.int/occupational\\_health/topics/stressatwp/en/](http://www.who.int/occupational_health/topics/stressatwp/en/)
- Yáguar, S. P. (2019). *Estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad Católica Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/13230/1/T-UCSG-POS-MGSS-201.pdf>
- Zuñiga Cristobal, E. C. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión En El Tercer Milenio*, 22(44), 115–120. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
“Estrés laboral crónico y desempeño en los trabajadores del centro de salud la Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022”	¿Qué relación existe entre el estrés laboral crónico y el desempeño de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022?	Determinar la relación existente entre el estrés laboral crónico con el desempeño de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022	Existe una relación indirecta y significativa entre el estrés laboral crónico y la dimensión conocimiento y habilidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022.	<b>ESTRÉS LABORAL CRÓNICO</b>	<b>Cansancio emocional</b>	<p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p> <p><b>TIPO INVESTIGACIÓN:</b> DE</p> <p>Básica</p> <p><b>NIVEL INVESTIGACIÓN:</b> DE</p> <p>Correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental y transversal</p> <p><b>POBLACIÓN:</b> La población está conformada por los 55 trabajadores del Centro de Salud La Huayrona.</p> <p><b>MUESTRA:</b> En este caso se aplica un censo porque se encuestará al a totalidad de trabajadores del Centro de Salud La Huayrona.</p> <p><b>TÉCNICA:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> El inventario de Burnout. El cuestionario de desempeño laboral.</p>
	<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b>		<b>Despersonalización</b>	
	¿Qué relación existe entre el estrés laboral crónico y la dimensión conocimiento y habilidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022?	Determinar la relación existente entre el estrés laboral crónico y la dimensión conocimiento y habilidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022	Existe una relación indirecta y significativa entre el estrés laboral crónico y la dimensión conocimiento y habilidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022.		<b>Realización personal</b>	
	¿Qué relación existe entre el estrés laboral crónico y la dimensión trabajo en equipo de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022?	Determinar la relación existente entre el estrés laboral crónico y la dimensión trabajo en equipo de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022	Existe una relación indirecta y significativa entre el estrés laboral crónico y la dimensión trabajo en equipo de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022.		<b>Conocimiento y habilidad</b>	

	<p>¿Qué relación existe entre el estrés laboral crónico y la dimensión responsabilidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022?</p>	<p>Determinar la relación existente entre el estrés laboral crónico y la dimensión responsabilidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022</p>	<p>Existe una relación indirecta y significativa entre el estrés laboral crónico y la dimensión responsabilidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022.</p>	<p><b>DESEMPEÑO LABORAL</b></p>	<p><b>El trabajo en equipo</b></p>	
<p>¿Qué relación existe entre el estrés laboral crónico y la dimensión calidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022?</p>	<p>Determinar la relación existente entre el estrés laboral crónico y la dimensión calidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022</p>	<p>Existe una relación indirecta y significativa entre el estrés laboral crónico y la dimensión calidad de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022.</p>	<p><b>La responsabilidad</b></p>			
			<p><b>Calidad de los trabajadores</b></p>			

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

### Operacionalización de la variable Estrés laboral crónico

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>ESTRÉS CRÓNICO</b> <b>LABORAL</b>	Osorio y Cárdenas (2019) definen el estrés laboral como un desbalance entre las funciones demandadas y la capacidad para responder ante tales demandas. El estado de estrés laboral incluye una sintomatología psicológica, física y social que impide a la persona, desarrollar sus capacidades en función de las expectativas predominantes en el entorno laboral y particularmente en el puesto de trabajo ocupado.	Es la respuesta expresada por el personal del Centro de Salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana en relación a los signos de alarma y síntomas ocasionados del estrés laboral al que se encuentran expuestos en sus actividades diarias en la atención al paciente, se puede manifestar a través del Cansancio Emocional, Despersonalización y Baja Realización personal. Los cuales serán obtenidos a través del Inventario de Maslach y valorado en un nivel bajo, medio y alto.	<b>CANSANCIO EMOCIONAL</b>	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo. 2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado. 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado. 6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. 8. Siento que mi trabajo me está desgastando. 13. Me siento frustrado por el trabajo. 14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. 16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. 20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	Escala de Likert:  Nunca (1)  Pocas veces al año o menos (2)  Una vez al mes o menos (3)  Unas pocas veces al mes (4)  Una vez a la semana (5)  Varias veces a la semana (6)  Todos los días (7)
			<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>	5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales. 10. Siento que me he hecho más duro con la gente.	

				<p>11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.</p> <p>15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.</p> <p>22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.</p>	
			<p><b>REALIZACIÓN PERSONAL</b></p>	<p>4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.</p> <p>7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.</p> <p>9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.</p> <p>12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.</p> <p>17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.</p> <p>18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.</p> <p>19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.</p> <p>21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.</p>	

**Fuente:** Oyola (2021)

## Operacionalización de la variable Desempeño laboral

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Palmar et al. (2014) coinciden en que el desempeño laboral está referido a la calidad del servicio o de la labor realizada por el trabajador en el seno de la organización. Son parte de esta estructura: las destrezas profesionales, las cualidades interpersonales, y un conjunto amplio de actitudes que, de un modo u otro, inciden en los resultados generados por la organización.	Es la respuesta expresada por el personal del Centro de Salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana en relación a su labor realizada en la atención a los usuarios del establecimiento de salud. El cual será obtenido mediante el cuestionario de desempeño laboral y valorado en un nivel inadecuado, regular y eficiente.	<b>CONOCIMIENTO HABILIDAD</b>	Y 1) Conoce las funciones a realizar y la manera de desempeñarse en el cargo. 2) Tiene claridad sobre las metas que debe lograr. 3) Se aportan nuevas ideas para el mejoramiento del área. 4) Posee la capacidad y el criterio para solucionar problemas.	Escala de Likert:  Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	5) Se preocupa por no afectar el trabajo de otros. 6) Propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros y clientes. 7) Establece una relación adecuada con el personal a su cargo. 8) Trabaja en equipo. 9) Mantiene una correcta relación con las jefaturas de las otras áreas. 10) Comunica a su equipo de trabajo los objetivos a cumplirse	
			<b>RESPONSABILIDAD</b>	11) Actúa con criterio propio, se le puede delegar con confianza. 12) Cumple con las normas y reglamentos de la institución. 13) Es responsable por decisiones que tome dentro de su área	
			<b>CALIDAD</b>	14) Realiza sus tareas en el tiempo oportuno. 15) Su trabajo contribuye al desarrollo de la institución 16) Hay organización y planificación en el trabajo realizado.	

Fuente: Machuca (2018)

### Anexo 3: Consentimiento informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de la investigación:**

**“ESTRÉS LABORAL CRÓNICO Y DESEMPEÑO EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD LA HUAYRONA, SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2022”**

**Objetivo:** El objetivo de la investigación es determinar la relación existente entre el estrés laboral crónico con el desempeño de los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima 2022

**Procedimiento:** Los instrumentos usados para la recolección de datos serán el inventario de Burnout y el cuestionario de desempeño laboral, y tendrán un tiempo de duración conjunta aproximada de 30 minutos.

**Riesgos y beneficios:** El presente estudio no lleva ningún riesgo y el beneficio del participante será contribuir a través de sus conocimientos, a diseñar propuestas de mejora que permitan revertir las afectaciones en el desempeño laboral y poner práctica medidas para situaciones contra el estrés laboral crónico.

**Confidencialidad:**

El proceso de la investigación y el desarrollo de la encuesta serán estrictamente confidencial. Así como sus nombres y sus datos personales no serán utilizados en ningún informe cuando los resultados sean evidenciados y publicados.

**Participación voluntaria:**

Se comunicado al participante que la investigación es completamente voluntaria y tiene el derecho de retirar su consentimiento en cualquier momento de la investigación, sin recibir ninguna penalización.

**Preguntas e información:** De tener alguna interrogante acerca de la investigación, el encuestador podrá orientarlo y responder cualquier duda o inconveniente.

**He leído el consentimiento y he escuchado las explicaciones del investigador. Como prueba de mi consentimiento voluntario para participar en este estudio, firmo a continuación.**

---

**Firma**

**Nombre del participante:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_



**Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos**

**INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH**

Situaciones	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días
1. <b>AE</b> Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
2. <b>AE</b> Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	1	2	3	4	5	6	7
3. <b>AE</b> Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	1	2	3	4	5	6	7
4. <b>BRP</b> Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	1	2	3	4	5	6	7
5. <b>D</b> Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.	1	2	3	4	5	6	7
6. <b>AE</b> Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	1	2	3	4	5	6	7
7. <b>BRP</b> Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	1	2	3	4	5	6	7
8. <b>AE</b> Siento que mi trabajo me está desgastando.	1	2	3	4	5	6	7
9. <b>BRP</b> Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
10. <b>D</b> Siento que me he hecho más duro con la gente.	1	2	3	4	5	6	7
11. <b>D</b> Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	1	2	3	4	5	6	7
12. <b>BRP</b> Me siento muy enérgico en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
13. <b>AE</b> Me siento frustrado por el trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
14. <b>AE</b> Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
15. <b>D</b> Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	1	2	3	4	5	6	7
16. <b>AE</b> Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	1	2	3	4	5	6	7
17. <b>BRP</b> Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7

18. <b>BRP</b> Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	1	2	3	4	5	6	7
19. <b>BRP</b> Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
20. <b>AE</b> Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	1	2	3	4	5	6	7
21. <b>BRP</b> Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	1	2	3	4	5	6	7
22. <b>D</b> Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	1	2	3	4	5	6	7

- Agotamiento emocional (AE): ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.
- Despersonalización (D): ítems 5, 10, 11, 15 y 22
- Baja realización personal (BRP): ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21

## CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

De manera general, evalúe el desempeño del empleado enmarcando aquella calificación de acuerdo a la escala que se detalla a continuación:

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

Nº	PREGUNTAS	NUNCA 1	CASI NUNCA 2	A VECES 3	CASI SIEMPRE 4	SIEMPRE 5
1	Conoce las funciones a realizar y la manera de desempeñarse en el cargo.					
2	Tiene claridad sobre las metas que debe lograr.					
3	Se aportan nuevas ideas para el mejoramiento del área.					
4	Posee la capacidad y el criterio para solucionar problemas.					
5	Se preocupa por no afectar el trabajo de otros.					
6	Propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros y los usuarios					
7	Establece una relación adecuada con el personal a su cargo					
8	Trabaja en equipo					
9	Mantiene una correcta relación con las jefaturas de las otras áreas.					
10	Comunica a su equipo de trabajo los objetivos a cumplirse.					
11	Actúa con criterio propio, se le puede delegar con confianza.					
12	Cumple con las normas y reglamentos de la institución.					
13	Es responsable por decisiones que tome dentro de su área					
14	Realiza sus tareas en el tiempo oportuno					
15	Su trabajo contribuye al desarrollo de la institución					
16	Hay organización y planificación en el trabajo realizado.					

## Anexo 5: Barremos de las variables

### Niveles y rangos

#### Niveles y rangos sobre la variable Estrés laboral crónico y sus dimensiones

Nivel	Estrés laboral Crónico		Dimensión 1		Dimensión 2		Dimensión 3	
Bajo	22	- 66	09	- 27	05	- 15	08	- 24
Medio	67	- 110	28	- 45	16	- 25	25	- 40
Alto	111	- 154	46	- 63	26	- 35	41	- 56

#### Niveles y rangos sobre la variable Desempeño y sus dimensiones

Nivel	Desempeño Laboral		Dimensión 1		Dimensión 2		Dimensión 3		Dimensión 4	
Inadecuado	16	- 37	04	- 09	06	- 14	03	- 07	03	- 07
Regular	38	- 59	10	- 15	15	- 22	08	- 11	08	- 11
Eficiente	60	- 80	16	- 20	23	- 30	12	- 15	12	- 15

## Anexo 6: Evidencias de validez y confiabilidad de los instrumentos

### Validación del instrumento (Estrés laboral crónico)

En el análisis factorial confirmatorio se observó que la prueba chi cuadrado sugiere que se rechace la hipótesis nula ( $\chi^2 = 1921,37; p = 0,000$ ) por lo que se puede concluir que existe un buen ajuste. Para el RMSEA se obtuvo un valor iguala 0,061 lo que indica un ajuste adecuado; además, el TLI como el CFI obtuvieron valores mayores a 0,9 lo que indicaría buen ajuste. Finalmente, el valor que se obtuvo para el SRMR sugiere un buen ajuste (Cuadro 7).

**Cuadro 7.**

**Índices de bondad de ajuste.**

<b>Prueba</b>	<b>Valor</b>	<b>sig.</b>
Chi cuadrado	1921,37	0,000
RMSEA	0,061	0,000
CFI	0,912	No Aplica
TLI	0,901	No Aplica
SRMR	0,054	No Aplica

**Fuente:** Oyola (2021)

**Confiabilidad del instrumento (Estrés laboral crónico)**

**Cuadro 5:**  
**Estadísticos para la escala total si el elemento se ha suprimido**

<b>Ítem</b>	<b>Media de escala</b>	<b>Varianza de escala</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>Total</b>	<b>25,68</b>	<b>378,458</b>	<b>0,908</b>
C2P50_1	23,43	331,735	0,901
C2P50_2	24,65	342,392	0,902
C2P50_3	24,13	334,136	0,900
C2P50_4	25,07	364,805	0,909
C2P50_5	25,10	352,513	0,903
C2P50_6	24,20	334,186	0,899
C2P50_7	25,07	365,641	0,908
C2P50_8	23,86	325,224	0,898
C2P50_9	25,02	363,846	0,908
C2P50_10	24,28	334,397	0,900
C2P50_11	24,39	332,882	0,900
C2P50_12	24,86	353,183	0,904
C2P50_13	24,68	341,593	0,902
C2P50_14	23,43	331,170	0,904
C2P50_15	25,22	363,364	0,909
C2P50_16	24,68	342,342	0,901
C2P50_17	25,07	360,256	0,906
C2P50_18	25,11	360,995	0,906
C2P50_19	24,87	355,551	0,906
C2P50_20	24,49	342,953	0,903
C2P50_21	23,05	338,666	0,910
C2P50_22	24,54	348,030	0,905

**Fuente:** Oyola (2021)

**Cuadro 6:**  
**Análisis de confiabilidad de la escala MBI-HSS según dimensiones**

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítem</b>	<b>Media de escala</b>	<b>Varianza de escala</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
		<b>13,53</b>	<b>126,046</b>	<b>0,897</b>
<b>Agotamiento emocional</b>	C2P50_1	11,29	96,623	0,882
	C2P50_2	12,50	104,329	0,887
	C2P50_3	11,99	99,027	0,879
	C2P50_6	12,05	100,774	0,882
	C2P50_8	11,72	94,088	0,875
	C2P50_13	12,53	105,063	0,889
	C2P50_14	11,29	97,253	0,893
	C2P50_16	12,54	105,709	0,887
	C2P50_20	12,34	105,051	0,892
		<b>28,172</b>	<b>28,175</b>	<b>0,769</b>
<b>Despersonalización</b>	C2P50_5	4,28	20,947	0,725
	C2P50_10	3,46	15,834	0,659
	C2P50_11	3,57	16,044	0,679
	C2P50_15	4,40	23,046	0,793
	C2P50_22	3,72	19,476	0,749
			<b>7,29</b>	<b>38,168</b>
<b>Baja realización personal</b>	C2P50_4	6,68	32,312	0,709
	C2P50_7	6,68	32,172	0,698
	C2P50_9	6,63	31,103	0,689
	C2P50_12	6,48	30,051	0,679
	C2P50_17	6,48	30,679	0,676
	C2P50_18	6,72	31,263	0,677
	C2P50_19	6,48	30,064	0,681
	C2P50_21	4,66	25,438	0,759

**Fuente:** Oyola (2021)

## Validación del instrumento (Cuestionario Desempeño laboral)

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** “Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de Gerencia Regional de Educación de Arequipa – 2018”

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2018

**DIRIGIDO A:** Los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2018

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Beltrán Melina, Rosa Patricia

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor  
Universidad Católica de Santa María.

**VALORACIÓN:**

BUENO	REGULAR	MALO
X		

  
**FIRMA DEL EVALUADOR**  
Dra. Rosa Patricia Beltrán Melina  
ESPECIALISTA EN EDUCACIÓN



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** “Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de Gerencia Regional de Educación de Arequipa – 2018”

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2018

**DIRIGIDO A:** Los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2018

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

*Quispe Sanga Fortunato Calixto*

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

*Magister*

**VALORACIÓN:**

BUENO	REGULAR	MALO
X		

  
FIRMA DEL EVALUADOR  
  
M<sup>o</sup> Fortunato C. Quispe Sanga  
EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN REGIONAL PEDAGÓGICA  
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** “Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de Gerencia Regional de Educación de Arequipa – 2018”

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2018

**DIRIGIDO A:** Los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2018

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Bustinza Valdivia Yrezena

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister

**VALORACIÓN:**

BUENO	REGULAR	MALO
X		



---

FIRMA DEL EVALUADOR



Mg. Yrezena Bustinza Valdivia  
Especialista Regional de Educación Especial

### Confiabilidad del instrumento (Cuestionario de Reconocimiento de Marca)

Se efectuó el análisis de la confiabilidad del instrumento considerando de qué manera los ítems se correlacionan entre sí. Para ello se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach. Este coeficiente es apropiado con instrumentos compuesto por ítems de escala ordinal. Para interpretar el Alfa resultante se tuvo en cuenta la tabla siguiente.

**Tabla 8**

*Formas de realizar la interpretación del coeficiente Alfa*

Alfa de Cronbach	Interpretación
$\alpha < 0,5$	Es inaceptable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Es pobre
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Es cuestionable
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Es aceptable
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Es bueno
$0,9 \leq \alpha \leq 1$	Es excelente

*Nota.* Extraído de George y Mallery (2003)

**Tabla 9**

*Coefficiente de Alfa de Cronbach sobre Desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,853	16

Se aprecia un valor de Alfa de 0,853. El cual se ubica entre 0,80 hasta 0,89, lo cual significa que las 16 preguntas sobre desempeño laboral poseen buena confiabilidad.

## Anexo 7: Evidencia de la base de datos

### Estrés laboral crónico

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22
sujeto1	5	6	3	6	1	2	6	6	6	6	1	6	2	5	1	2	6	7	7	4	6	2
sujeto2	2	3	2	7	1	2	7	2	7	1	1	6	1	2	1	1	6	7	7	2	6	1
sujeto3	1	1	2	4	1	1	4	1	2	1	1	4	1	1	1	1	5	4	7	1	7	1
sujeto4	1	1	1	7	1	2	5	1	6	2	2	6	1	1	1	2	7	6	6	2	6	1
sujeto5	2	2	1	6	1	2	4	2	1	6	1	6	2	3	1	2	6	4	6	2	7	1
sujeto6	2	1	2	6	2	1	4	2	4	4	1	5	1	1	1	1	7	4	3	1	2	1
sujeto7	4	3	2	6	1	2	6	2	5	1	1	7	1	2	1	1	7	7	6	1	4	1
sujeto8	2	2	1	7	1	1	7	1	5	2	2	4	1	2	1	2	6	7	7	1	6	2
sujeto9	2	2	4	7	1	1	7	1	7	2	2	6	1	1	1	1	7	7	7	1	2	1
sujeto10	6	6	4	7	1	3	7	3	7	3	1	7	1	1	1	1	7	7	7	1	4	1
sujeto11	2	3	4	7	1	1	6	2	6	6	5	6	2	2	1	2	6	6	6	6	4	2
sujeto12	2	3	1	7	1	1	7	1	6	5	5	7	1	5	1	1	7	7	7	1	7	3
sujeto13	4	5	4	7	2	3	7	5	7	1	1	6	1	6	1	1	7	7	6	2	4	1
sujeto14	6	6	2	7	1	1	7	1	6	2	1	7	1	6	1	1	6	7	7	1	6	1
sujeto15	2	1	1	7	1	1	7	1	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1
sujeto16	2	1	1	7	1	1	7	1	7	1	1	7	1	1	1	1	7	7	2	2	7	1
sujeto17	5	4	4	7	5	1	3	1	7	1	3	3	1	6	1	5	4	7	6	5	5	1
sujeto18	6	4	3	6	4	4	4	3	6	6	2	3	1	6	1	2	7	7	6	1	6	1
sujeto19	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	6	1	1	1	1	7	7	7	1	1	1
sujeto20	5	7	4	7	3	1	3	2	7	1	1	6	1	1	1	1	4	6	7	2	2	1
sujeto21	4	2	1	1	1	1	7	1	7	6	2	7	1	1	1	1	7	7	7	1	1	3
sujeto22	2	4	2	7	1	2	6	2	7	2	1	6	1	2	1	1	7	7	6	1	2	6
sujeto23	2	2	3	7	1	1	7	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	7	7	1	7	1
sujeto24	5	3	1	7	1	4	7	1	7	1	1	7	1	6	1	2	7	5	6	1	1	1
sujeto25	2	2	1	7	1	1	7	1	6	1	1	2	1	1	1	1	6	6	6	1	2	1
sujeto26	4	4	1	7	1	1	7	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	7	1	1	2	2
sujeto27	5	6	5	7	4	1	6	4	7	1	1	6	5	4	1	1	7	6	7	4	2	5
sujeto28	2	4	5	7	2	4	6	4	6	2	2	4	2	4	2	6	6	2	4	2	4	4
sujeto29	4	3	5	7	1	1	6	2	6	2	2	6	1	2	1	1	7	6	6	1	2	1
sujeto30	2	2	1	7	1	2	6	2	7	2	2	2	1	1	1	2	6	7	7	2	6	2
sujeto31	3	2	2	7	2	2	7	2	7	3	2	2	1	2	1	1	7	7	7	2	7	1
sujeto32	4	4	3	7	1	3	7	3	7	2	2	2	2	6	1	1	6	7	7	1	5	7
sujeto33	4	2	1	6	1	2	6	2	6	2	2	6	1	4	1	1	7	7	7	2	2	1
sujeto34	5	2	1	7	1	1	7	1	4	1	2	7	1	4	2	1	7	7	7	1	7	1
sujeto35	5	2	1	7	1	1	7	1	4	1	1	7	1	1	2	1	7	7	7	1	7	1
sujeto36	4	6	2	7	2	2	7	2	7	1	1	7	1	3	1	2	7	7	7	2	1	2
sujeto37	4	7	2	7	1	4	7	1	7	1	1	6	4	2	1	4	6	7	7	4	7	4
sujeto38	4	5	4	7	1	4	7	1	7	1	1	7	1	7	1	2	7	7	6	1	1	2
sujeto39	2	2	1	6	1	1	3	2	6	6	2	5	2	1	6	2	6	5	6	4	2	3
sujeto40	2	2	1	7	1	1	7	2	7	1	1	7	1	1	1	1	7	6	7	2	6	2
sujeto41	2	3	2	7	2	2	7	2	5	3	2	6	1	2	1	2	6	6	2	2	1	2
sujeto42	4	4	4	7	1	1	6	3	3	1	1	4	1	1	1	1	7	6	6	1	6	1
sujeto43	3	3	2	7	1	1	6	2	6	1	2	6	1	2	1	1	6	6	6	2	6	3
sujeto44	1	1	1	1	1	1	2	9	1	1	1	1	1	7	4	4	1	4	2	3	3	5
sujeto45	4	3	2	7	1	3	6	2	6	2	1	1	1	1	2	1	2	6	6	6	2	1
sujeto46	3	3	1	7	1	1	6	2	6	6	4	4	1	6	1	1	6	6	6	3	3	2
sujeto47	3	3	3	2	1	1	2	2	7	4	2	7	2	4	1	1	7	7	2	3	2	2
sujeto48	2	4	2	7	1	1	6	2	6	2	2	6	2	3	1	2	6	6	7	1	6	2
sujeto49	2	3	2	7	1	1	7	1	6	1	1	6	1	2	1	1	6	7	7	1	7	1
sujeto50	2	2	3	7	1	1	7	1	7	1	1	7	1	1	1	1	7	6	7	1	1	1
sujeto51	2	2	1	7	1	2	6	1	7	4	4	4	1	2	1	2	6	6	7	1	6	1
sujeto52	2	1	1	7	1	1	7	1	7	2	1	7	1	2	1	1	7	7	7	1	7	1
sujeto53	2	3	2	7	1	3	7	3	7	2	2	7	2	3	1	1	7	7	7	1	4	4
sujeto54	5	5	4	6	1	1	6	2	6	2	3	6	2	4	1	1	6	6	6	2	2	1
sujeto55	5	6	3	6	2	2	6	6	6	6	1	6	2	5	1	2	6	7	7	4	6	2

## Desempeño laboral

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16
sujeto1	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
sujeto2	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
sujeto3	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
sujeto4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
sujeto5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
sujeto6	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4
sujeto7	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5
sujeto8	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	3	4	5	3
sujeto9	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4
sujeto10	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
sujeto11	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
sujeto12	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4
sujeto13	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
sujeto14	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
sujeto15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
sujeto16	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
sujeto17	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
sujeto18	4	5	4	3	2	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
sujeto19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
sujeto20	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
sujeto21	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5
sujeto22	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4
sujeto23	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
sujeto24	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
sujeto25	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
sujeto26	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
sujeto27	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
sujeto28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeto29	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
sujeto30	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
sujeto31	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
sujeto32	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
sujeto33	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
sujeto34	5	4	3	4	5	4	5	5	3	5	3	5	4	5	3	5
sujeto35	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
sujeto36	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
sujeto37	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
sujeto38	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
sujeto39	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeto40	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
sujeto41	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
sujeto42	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
sujeto43	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
sujeto44	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3	5
sujeto45	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
sujeto46	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
sujeto47	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
sujeto48	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4
sujeto49	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
sujeto50	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4
sujeto51	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
sujeto52	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
sujeto53	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
sujeto54	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
sujeto55	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4

## Anexo 8: Autorización de uso de información.

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA		UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE			
Yo, <u>M.C. María Del Carmen Villafuerte Sotelo</u> <small>(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)</small>					
Identificado con DNI <u>21033408</u> en mi calidad de <u>Medico Jefe</u> <small>(Función del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)</small>					
del área de <u>Jefatura-Matresina General</u> <small>(Nombre del área de la empresa)</small>					
de la empresa/institución <u>Centro De Salud La Huayrona</u> <small>(Nombre de la empresa)</small>					
con R.U.C N° ..... ubicada en la ciudad de <u>Lima, San Juan de Lurigancho</u>					
<b>OTORGO LA AUTORIZACIÓN,</b>					
Al señor <u>Andre Principe Pedrosa</u> <small>(Nombre completo del Egresado/Bachiller)</small>					
identificado con DNI N° <u>47525515</u> , egresado de la <input checked="" type="checkbox"/> Carrera profesional o ( ) Programa de Postgrado de <u>Administración</u> <small>(Nombre de la carrera o programa)</small> para					
que utilice la siguiente información de la empresa: <u>Datos de los Trabajadores y Resultados del Cuestionario de Estrés Laboral y Desempeño Laboral</u> <small>(Detallar la información a entregarse)</small>					
con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Trabajo de Investigación, <input checked="" type="checkbox"/> Tesis o ( ) Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de ( ) Bachiller, ( ) Maestro, ( ) Doctor o <input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional.					
Recuerda que para el trámite deberás adjuntar también, el siguiente requisito según tipo de empresa:					
<ul style="list-style-type: none"><li>• Vigencia de Poder. (para el caso de empresas privadas).</li><li>• ROF / MOF / Resolución de designación, u otro documento que evidencie que el firmante está facultado para autorizar el uso de la información de la organización. (para el caso de empresas públicas)</li><li>• Copia del DNI del Representante Legal o Representante del área para validar su firma en el formato.</li></ul>					
Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada. <input checked="" type="checkbox"/> Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa. o <input type="checkbox"/> Mencionar el nombre de la empresa.					
		 Firma y sello del Representante Legal o Representante del área DNI: <u>21033408</u>			
El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.					
		 Firma del Egresado DNI: <u>47525515</u>			
CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	01	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	21/09/2020				

**MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS  
DE SALUD LIMA CENTRO**

N° 169 -2021-ORRHH-DIRIS-LC

**REPÚBLICA  
DEL PERÚ**



## *Resolución Administrativa*

Lima,

**VISTO:**

El Expediente N° 202109377, que contienen 1) la Nota Informativa N° 755-2021-DMGS-DIRIS-LC de fecha 24 de febrero del 2021, 2) Informe N° 07-2021-UFCTyD-ORRHH-DIRIS-LC, de fecha 24 febrero del 2021 y 3) el Informe Técnico N° 115-2021-UFGE-ORRHH-DIRIS-LC de fecha 24 de febrero del 2021; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución Administrativa N° 254-2019-ORRHH-DIRIS-LC, de fecha 27 de marzo del 2019 se asigna las funciones al servidor José Fernando Tapia Coral, Medico, Nivel MC-4, personal nombrado, como Medico Jefe del Centro de Salud La Huayrona;

Mediante la Nota Informativa N° 755-2021-DMGS-DIRIS-LC de fecha 24 de febrero del 2021, la M.C Silvia Isabel Aldave Santos, Directora Ejecutiva de la Dirección de Monitoreo y Gestión Sanitaria, propone a la médico cirujano **María Del Carmen VILLAFUERTE SOTELO**, Medico I, Nivel MC-1, como Jefe del Centro de Salud La Huayrona;

Que, mediante Informe N° 07-2021-UFOTyD-ORRHH-DIRIS-LC, de fecha 24 febrero del 2021 la Unidad Funcional de Organización del Trabajo y su Distribución de la Oficina de Recursos Humanos informa que la Médico Cirujano **María Del Carmen VILLAFUERTE SOTELO** Cumple con el formato de Perfil del Puesto;

Que, el Artículo 25º del Decreto Supremo N° 005-90-PCM, Reglamento del Decreto Legislativo N° 276 - Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, establece que la Asignación de funciones a un cargo siempre es temporal, y es determinada por la necesidad Institucional; y el Artículo 74º del citado dispositivo legal, establece los requisitos y las condiciones para la asignación de funciones a los servidores de la Administración Pública;



Que, mediante Resolución Secretarial N° 316-2020/MINSA DE FECHA 15 de Diciembre del 2020, se aprobó el Cuadro para Asignación de Personal Provisional (CAP-P) de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro del Ministerio de Salud. Asimismo, con la Resolución Directoral N° 705-2018-DG-DA-ORRH-DIRIS-LC/MINSA de fecha 19 de octubre del 2018, se aprobó el reordenamiento de los cargos contenidos en el Cuadro para Asignación de Personal provisional – CAP Provisional de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro;

De conformidad con el Decreto Legislativo N° 276, su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-90-PCM; la Delegación de Facultades mediante Resolución Ministerial N° 1114-2020/MINSA y las facultades conferidas mediante Resolución Directoral N° 050-2021-DG-DIRIS-LC;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.- Dar por concluido**, a partir del 03 de Marzo del 2021 la asignación de funciones del servidor público **José Fernando TAPIA CORAL**, como Médico Jefe del Centro de Salud La Huayrona, dándole las gracias por los servicios prestados.

**Artículo 2°.- Asignar**, a partir del 03 de Marzo a la Médico Cirujano **María Del Carmen VILLAFUERTE SOTELO**, Médico I, Nivel MC-1, las funciones como **Médico Responsable del Centro de Salud La Huayrona** (CAP-P N° 2459 y PAP N° 2252) de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro.

**Artículo 3°.- Disponer** la difusión de la presente resolución a las distintas áreas e interesados de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro.

Regístrese y comuníquese.



**Lic. CECILIA Y. CÁRATES CASTELLARES**  
Jefa (e) de la Oficina Recursos Humanos

- CYCC(e)/CYCC/pfrc  
 D. General.  
 D. Adjunta.  
 DMGS.  
 OCTB.  
 OTI.  
 UFGB.  
 UFGC.  
 UFPRRH.  
 UFOTD.  
 C.S La Huayrona  
 Interesados.

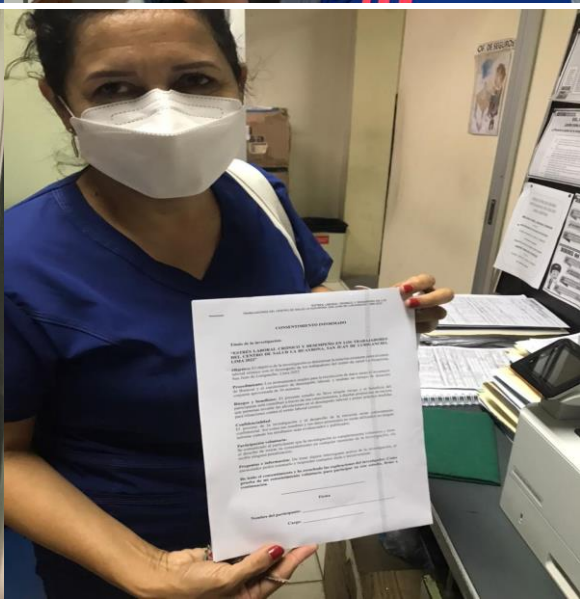
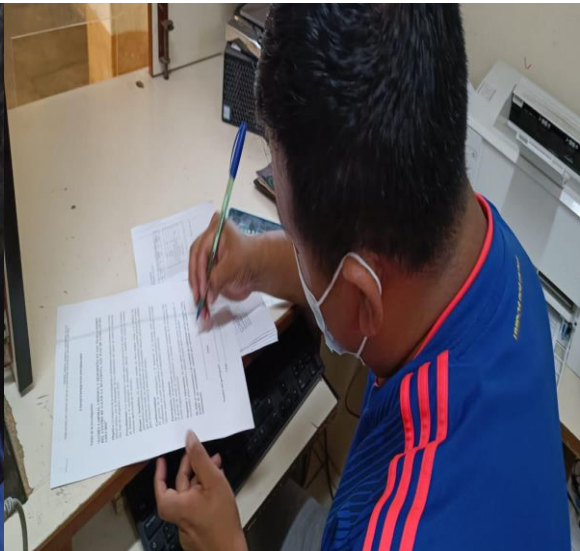
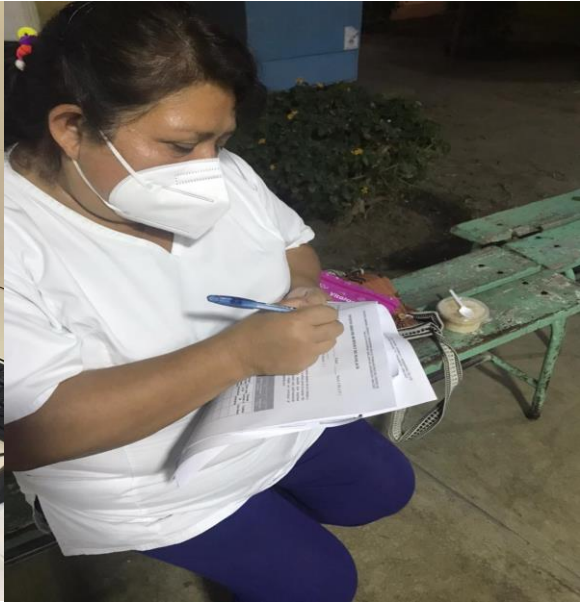
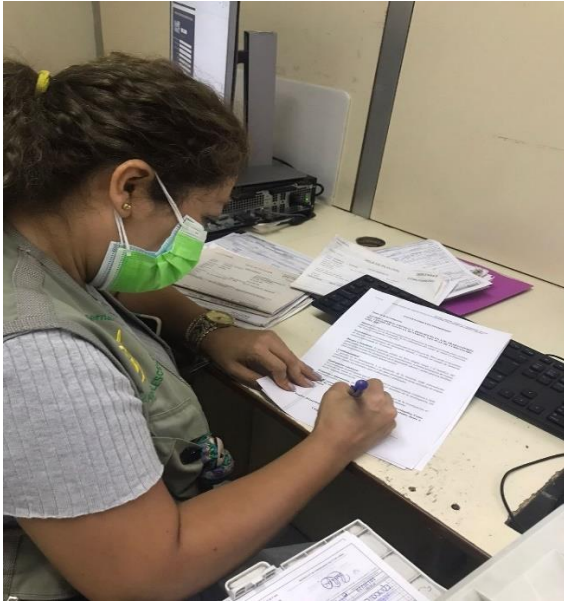




**Anexo 9: Evidencia de aplicación de instrumentos**



“Estrés laboral crónico y desempeño en los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022”



“Estrés laboral crónico y desempeño en los trabajadores del centro de salud La Huayrona, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana 2022”

