



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

### ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



## ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PUNO - 2021.

### TESIS

#### PRESENTADA POR:

**Bach. CLELIA ESCOBEDO CHOQUE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**PUNO - PERÚ**

**2023**



## Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PUNO - 2021.**

AUTOR

**CLELIA ESCOBEDO CHOQUE**

RECuento DE PALABRAS

**16033 Words**

RECuento DE CARACTERES

**90380 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**88 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.7MB**

FECHA DE ENTREGA

**Dec 15, 2023 2:48 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Dec 15, 2023 2:50 PM GMT-5**

### ● 17% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

  
Dra. Soledad J. Guerra U.  
DOCENTE  
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL  
UNA - PUNO

  
  
Dra. Ysabel C. Hito Montaña  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
FTS - UNA

Resumen



## DEDICATORIA

A las personas que me conocen veintiséis años de mi vida, que me acompañan en cada paso que doy, a cada lugar que voy, siempre la presencia de ustedes va conmigo, quienes desde pequeña me han visto crecer hasta hoy.

Este día que me da una escala profesional muy importante para mi vida están conmigo y también cuento con la compañía de DIOS.

*Clelia Escobedo Choque*



## AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento infinito para las personas que han estado a mi lado, que han ofrecido su ayuda incondicional como también su comprensión durante esta etapa de redacción de tesis. A Dios por su bendición y hacer que mis sueños los pueda lograr.

Mis padres, Flaviano y Agustina, gracias por apoyarme incondicionalmente y hacer de mí la mejor persona del mundo. Hermanos queridos, gracias por el cariño incondicional, los llevaré siempre en mi corazón y también a mis sobrinos.

Quisiera agradecer a la Dra. Soledad por su tiempo y apoyo en las orientaciones.

**Clelia Escobedo Choque**



# ÍNDICE GENERAL

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTO</b>	
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	
<b>ÍNDICE DE ACRÓNIMOS</b>	
<b>RESUMEN .....</b>	<b>12</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>15</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>16</b>
1.2.1. Pregunta general.....	16
1.2.2. Pregunta específica.....	17
<b>1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>17</b>
1.3.1. Hipótesis general.....	17
1.3.2. Hipótesis específica.....	17
<b>1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....</b>	<b>17</b>
<b>1.5. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>19</b>
1.5.1. Objetivo general .....	19
1.5.2. Objetivos específicos .....	19



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

<b>2.1.</b>	<b>ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>20</b>
2.1.1.	A nivel Internacional.....	20
2.1.2.	A nivel Nacional.....	21
2.1.3.	A nivel local.....	22
<b>2.2.</b>	<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>24</b>
2.2.1.	Teoría del estrés.....	24
2.2.2.	Fases del estrés.....	28
2.2.3.	Síndrome de Burnout también conocido como estrés crónico.....	28
2.2.4.	Los riesgos del estrés.....	29
2.2.5.	Dimensiones de la variable estrés.....	30
2.2.6.	Dimensiones de la variable desempeño laboral.....	34
<b>2.3.</b>	<b>MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>38</b>
2.3.1.	Estrés.....	38
2.3.2.	Desempeño laboral.....	39
2.3.3.	Productividad laboral.....	39
2.3.4.	Tensión.....	40
2.3.5.	Agotamiento.....	40
2.3.6.	Desgaste emocional.....	40
2.3.7.	Fisiológico.....	40
2.3.8.	Dirección Regional de Salud.....	41

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

<b>3.1.</b>	<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....</b>	<b>42</b>
-------------	--	-----------



<b>3.2. TIPO Y MÉTODO DE ESTUDIO .....</b>	<b>42</b>
3.2.1. Tipo .....	42
3.2.2. Método .....	43
3.2.3. Diseño .....	43
<b>3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS .....</b>	<b>43</b>
3.3.1. Técnica De Investigación .....	43
3.3.2. Instrumento .....	44
<b>3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO .....</b>	<b>44</b>
3.4.1. Población.....	44
3.4.2. Muestra.....	45
<b>3.5. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO.....</b>	<b>46</b>

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

<b>4.1. RESULTADOS .....</b>	<b>48</b>
4.1.1. Dimensión 01: Tipos de Estrés .....	49
4.1.2. Dimensión 02: Factores del estrés .....	54
<b>4.2. RESULTADOS A NIVEL DE LA VARIABLE Y: DESEMPEÑO LABORAL.....</b>	<b>57</b>
4.2.1. Dimensión 01: Productividad laboral .....	58
4.2.2. Dimensión 04: Satisfacción laboral .....	62
<b>4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESTADÍSTICA.....</b>	<b>65</b>
4.3.1. Estrés Según Desempeño Laboral.....	65
4.3.2. Tipos de estrés según desempeño laboral .....	66
4.3.3. Factores de estrés según el desempeño laboral.....	68
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>71</b>



<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>73</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>74</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>78</b>

**ÁREA:** Desarrollo humano y calidad de vida

**TEMA:** Estrés y desempeño laboral

**Fecha de sustentación:** 19 de diciembre del 2023





## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1</b>	Género de la población encuestada..... 45
<b>Tabla 2</b>	Tipos de estrés de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno 2021..... 49
<b>Tabla 3</b>	Factores del estrés de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno. .... 54
<b>Tabla 4</b>	Productividad laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno 2021. .... 58
<b>Tabla 5</b>	Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno 2021. .... 62
<b>Tabla 6</b>	Resultado de la correlacion de Rho de Sperman entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno. .... 66
<b>Tabla 7</b>	Resultados de la correlación de Rho de Sperman entre tipos de estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno. .... 67
<b>Tabla 8</b>	Resultado de la correlación de Rho de Sperman entre factores del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno. .... 69



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b> Ubicación geográfica del estudio.....	42
<b>Figura 2</b> Rangos y relaciones de Rho Sperman.....	65
<b>Figura 3</b> Rangos y relaciones de Rho Sperman.....	67
<b>Figura 4</b> Rangos y relaciones de Rho Sperman.....	69



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

- DIRESA:** Dirección Regional De Salud.
- OMS:** Organización Mundial de La Salud.
- OIT:** Organización Internacional de Trabajo.
- OIL:** Organization International Labour.
- MINSA:** Ministerio de Salud.
- MINEDU:** Ministerio de Educación
- SST:** Seguridad y Salud En El Trabajo



## RESUMEN

La investigación “Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno - 2021”, tuvo como pregunta general: ¿En qué medida el estrés tiene relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno 2021? - como objetivo general: Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores, la hipótesis de trabajo fue: Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la DIRESA. La investigación corresponde al enfoque cuantitativo, es de tipo básico teórico con un nivel de alcance correlacional, el método utilizado es el hipotético deductivo de diseño no experimental de corte transversal. La población en estudio está representada por 260 trabajadores, se trabajó con el muestreo probabilístico que asciende a 156 trabajadores, como técnica se manejó la encuesta y como instrumento el cuestionario a escala liker. Para el procesamiento de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS Rho. Spearman, los principales hallazgos demuestran que existe una correlación positiva considerable de Rho de Spearman de 0.563 con un nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) lo que indica que existe una correlación positiva moderada entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno.

**Palabras claves:** Estrés, Desempeño Laboral, Trabajadores.



## ABSTRACT

The research “Stress and work performance of the workers of the Puno 2021 Regional Health Directorate” had as a general question: To what extent is stress related to the work performance of the workers of the Puno 2021 Regional Health Directorate? - The general objective was to determine the relationship between stress and the work performance of the workers, as a working hypothesis: There is a significant relationship between stress and the work performance of the DIRESA workers. The research corresponds to the quantitative approach, it is of a basic theoretical type with a level of correlational scope, the method used is the hypothetical deductive non-experimental cross-sectional design. The study population is represented by 260 workers, we worked with probabilistic sampling that amounts to 156 workers, the survey was used as a technique and the Likert scale questionnaire was used as an instrument. The SPSS Rho statistical package was used for data processing. Spearman, the main findings demonstrate that there is a considerable positive correlation of Spearman's Rho of 0.563 with a significance level  $p = 0.000$ , this being less than 5% ( $p < 0.05$ ), which indicates that there is a moderate positive correlation between stress and job performance of the workers of the Puno Regional Health Directorate.

**Keywords:** Stress, Job Performance, Workers.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

En nuestro contexto actual el estrés se ha convertido en un problema significativo que viene afectando a las Instituciones públicas y privadas, siendo una manifestación con más frecuencia que viene afectando a las personas en su trabajo como también en su entorno, las demandas de trabajo cada vez cambian y son más exigentes y producen tensiones en las personas, afectando de esta manera la salud de ellos como también de la misma organización, causando un impacto en el desempeño laboral. El estrés se produce cuando realizamos trabajos bajo tensión y presión, esto afecta la salud personal y organizacional, esto también causa un impacto en el desarrollo económico y productivo de la empresa. La Organización Internacional de Trabajo (2016), explica que el estrés laboral es un problema que aqueja la salud emocional y física. Por ejemplo, en cuanto a la salud emocional se refiere a las manifestaciones del cansancio, ansiedad y depresión; en cuanto a la salud física, se refiere a los trastornos cardiovasculares, también existen otros factores que generan el estrés, como el incremento de la competencia laboral, expectativas altas al rendimiento profesional, las horas extras en el trabajo.

El informe está estructurado por capítulos, que consta de la siguiente manera:

En el **Capítulo I:** Se presenta la introducción, el planteamiento del problema, formulación del problema, las hipótesis generales, específicas de la investigación, la justificación de estudio y el objetivo general y específicos de la investigación.

En el **Capítulo II:** Se muestra la revisión de literatura a través del marco teórico y marco conceptual, así mismo, se exponen investigaciones preliminares a nivel



internacional, nacional y local que están de acuerdo al contexto, con indagaciones previas sobre el tema.

En el **Capítulo III**: Se desarrolla la metodología mediante el cual se realiza este trabajo, se detalla la población, muestra, técnicas de recojo de información, el método de investigación, el procesamiento y sistematización de datos para posterior análisis.

En el **Capítulo IV**: Se realiza el análisis, interpretación y corroboración de los resultados y discusiones a los que se arribó en la investigación.

Finalmente, se presentan las conclusiones obtenidas en la investigación, ellas están relacionadas con los objetivos e hipótesis establecidos previamente. Además, se incluyen con las recomendaciones derivadas del estudio, las referencias bibliográficas empleadas y anexos.

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La investigación desarrollada lleva por título, “Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno 2021”. Investigó aspectos con relación a las variables mencionadas.

En los últimos tiempos, el estrés ha sido identificado como un problema importante que afecta no solo a la misma persona, sino también al entorno que lo rodea, que contiene factores estresantes tanto físicos como psicológicos, se ha convertido en un fenómeno que ha venido afectando a muchas personas y organizaciones que con frecuencia está más relacionada con el trabajo y las actividades laborales. El estrés laboral es un problema que afecta con frecuencia la salud, afecta el bienestar físico y social del personal y esto puede provocar que se deteriore el clima laboral, los efectos que causa puede ser irreversible para la salud organizacional y familiar del trabajador, teniendo en



cuenta que el estrés es una puerta para muchas enfermedades. En estos tiempos las tensiones que se viven en la actualidad están afectando con mucha frecuencia la salud de las personas y es un suceso latente. Se puede identificar algunos problemas que lo producen: presión laboral, sobre carga de trabajo, condiciones del ambiente de trabajo, mala alimentación, relaciones laborales y otros.

La Dirección Regional de Salud Puno (2019), Indica la presencia de enfermedades crónicas en la misma institución, principalmente por factores como sedentarismo (inactividad), aumento de la carga laboral; ansiedad, obesidad, presión arterial depresión, estrés y diabetes. En la actualidad mencionar el estrés en la vida cotidiana se ha convertido usual debido a que es un problema que va creciendo a lo largo de estos años, de manera continua se realizan más estudios que lo demuestran en nuestro país y en el mundo.

Este problema identificado, se establece como un problema de salud pública, el cual se determinó en el caso de la institución que se realizó la investigación, estos casos fueron evidenciados por la unidad de Bienestar Social.

Los trabajadores están continuamente expuestos a cambios que se producen en la Institución siendo esto una causa que provoca el estrés laboral, estos cambios pueden ser tecnológicos, económicos, sociales, cambios de personal, nuevas funciones laborales y otros donde el trabajador se esfuerza por su adaptación, donde finalmente incide en su desempeño laboral.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Pregunta general**

- ¿En qué medida el estrés tiene relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno - 2021?.





### **1.2.2. Pregunta especifica**

- ¿En qué medida los tipos de estrés se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección regional de salud Puno -2021?.
- ¿En qué medida los factores del estrés se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno -2021?.

## **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Hipótesis general**

- Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno -2021.

### **1.3.2. Hipótesis especifica**

- Existe relación significativa entre los tipos de estrés con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno -2021.
- Existe Relación significa entre los factores del estrés con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno -2021.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

El estudio de investigación que se desarrolló es porque se ha identificado la existencia del estrés, que se manifiesta de manera frecuente en las organizaciones, siendo un mal que dificulta las relaciones sociales y el desempeño en el trabajo convirtiéndose una parte de la persona. El estrés laboral surge de factores psicosociales como: la temperatura, la carga de trabajo o el tipo de tarea, o de factores organizacionales directos como el estilo de gestión o el clima del equipo. Esto se debe principalmente a la fuerza de trabajo altamente globalizada y a factores sociales organizacionales así lo explican (Moreno y Diaz, 2015).



El avance tecnológico y científico en la globalización actual, han creado cambios en la estructura del empleo y en las circunstancias propias del trabajo, estas también influyen en la aparición de recientes factores de riesgo psicosocial, que pueden ser lesivos para la seguridad y salud de los trabajadores y a la vez para la producción de las Instituciones. Su presencia no solo se traduce en insatisfacción laboral, absentismo y/ o falta de compromiso del trabajador con la organización; sino que más frecuentemente se relaciona con los bajos índices de producción y rendimiento laboral, llevando incluso a la deserción de sus actividades laborales y en casos extremos a la renuncia de sus puestos de trabajo, sin importar la condición de estabilidad que ello represente o la necesidad que tengan (Monte 2005).

La Organización Internacional de Trabajo (2016), refiere que el estrés no solo afecta a los trabajadores, puede amenazar el progreso de una empresa y el crecimiento del país, es importante detectar el estrés de forma temprana para evitar sus posibles consecuencias. Así mismo el estrés es un agente dañino silencioso, que trata sobre una condición dinámica que varía de una persona a otra, también es conocido como el síndrome de Burnout, que va creciendo y va afectando a la salud psicológica y física del trabajador.

Es importante destacar que el estrés es un tema de suma importancia que viene afectando a la población, abarcando la salud de la organización y producción de los trabajadores. Así mismo los trabajadores del sector salud suelen estar expuestos a situaciones laborales estresantes para desempeñar sus funciones asignadas en la organización, pero existen muchas limitaciones en las que el estrés puede afectar los resultados laborales y afectar significativamente su desempeño, el cual es una limitante para alcanzar sus metas y objetivos.



Por lo tanto, esta investigación es importante y necesaria ya que, el estrés constituye un problema importante de salud frecuente en las diferentes instituciones laborales cuyos efectos negativos se expresan en diversos síntomas causando enfermedades psiquiátricas, oncológicas, cardiovasculares, gastrointestinales, entre otros. Así mismo esta sintomatología puede influir en el cambio del comportamiento y desenvolvimiento social de una persona, haciendo que puedan surgir problemas laborales, haciendo que el estrés prolongado sea en muchos casos un problema destructivo y debilitante para el individuo y su entorno.

En consecuencia, los resultados hallados en la investigación han demostrado que existe una relación moderada entre el estrés y el desempeño laboral.

La investigación puede ser utilizada como referencia para próximos estudios que estén relacionados con el tema.

## **1.5. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo general**

- Determinar en qué medida el estrés se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno - 2021.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Identifica en qué medida los tipos de estrés se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno - 2021.
- Describir en qué medida los factores del estrés se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno - 2021.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. A nivel Internacional

Ramírez (2018), En su tesis denominada “*Estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarias en una universidad pública del estado de México. Un aporte sobre la salud en el trabajo*”. Su objetivo general fue: conocer los factores que generan el estrés en el personal que labora en el Centro Universitario UAEM Nezahualcóyotl. Se utilizó el método cuantitativo y transversal y la muestra no probabilística, el motivo es que no la concurrencia por parte de todo el personal. El lugar donde se desarrolló la investigación es en el Centro Universitario UAEM Nezahualcóyotl. La cantidad de población estuvo conformada por 8 trabajadores del área administrativa que son parte de las áreas de control escolar y Subdirección administrativa, se utilizó el instrumento del Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT-OMS 109 sustentado por Ivancevich y Matteson en 1989, el cual consiste de veinticinco ítems con temas relacionados que generen estrés laboral los resultados que obtuvo es: que encontró que el personal administrativo tiene menores niveles de estrés, pero muchas veces los principales factores que contribuyen al estrés en el ambiente laboral donde están los empleados que no cuentan con la infraestructura tecnológica suficiente para hacer sus actividades, se limita al trabajo virtual y cumplir con los plazos, algunos son técnicamente y otros no califican en la dominación tecnológica, algunos no tienen apoyo de sus colegas, no tienen supervisores, estructura con



extensa documentación, los supervisores se preocupan poco por el bienestar de los empleados, no tienen estatus ni prestigio en el campo de trabajo.

González (2014), En su tesis denominada *“Estrés y desempeño laboral” (estudio 112 realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango) en la República de Guatemala*, como objetivo denominó: Establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. como método utilizó la selección forzada, esto se refiere a evaluar el desempeño en los trabajadores a través de enunciados descriptivos de alternativas de tipos de desempeño individual determinadas de acuerdo a las necesidades que amerita la empresa. La muestra se conformó por, 50 personas adultas, entre 25 y 50 años de edad, y estas están divididas en tres grandes áreas que son, administración, mecánica y ventas de la empresa Serviteca Altense S.A. de Quetzaltenango, donde se identifica la relación existente del estrés y desempeño laboral de los trabajadores por medio de un test estandarizado EA y una evaluación de desempeño de Selección forzada. Por último, se brinda las recomendaciones y programas de planificación para mejorar el desempeño y manejar adecuadamente el estrés de los empleados.

### **2.1.2. A nivel Nacional**

Trujillo (2017), En su tesis denominada *“El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Servicio De Administración Tributaria De Trujillo –2015”* en la ciudad de Trujillo”. Cuyo objetivo es, Determinar de qué manera influye el estrés laboral en el desempeño laboral de los colaboradores del Servicio de Administración Tributaria. Su método que utilizó en la investigación es: Método deductivo – inductivo, analítico, Estadístico, y



sintético. La población estudiada está conformada por, 179 colaboradores que pertenecen al SATT, el resultado más importante es que se establece el porcentaje mayor de los colaboradores donde muestran a ver adquirido el nivel medio del estrés laboral, como resultado de esto, el desempeño laboral de los trabajadores del SATT no son óptimo. En base a lo anterior, se puede concluir que el estrés laboral tiene el efecto contrario en el desempeño de los empleados de los Servicios de Gestión Tributaria Trujillo - 2015. A nivel Local.

### **2.1.3. A nivel local**

Ramos (2019), En su tesis denomina: *“Estrés laboral y Desempeño laboral de los servidores judiciales de régimen 728 de la Corte Superior de Justicia. Puno 2017”*, presenta su objetivo general como: Determinar la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los servidores judiciales. La hipótesis principal es: comprobar la relación ambas variables del estrés laboral y el desempeño laboral en los servidores judiciales del régimen 728. La metodología que utiliza en la investigación es el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal, el método es hipotético deductivo; la investigación es de tipo básica, de alcance descriptivo correlacional. La población fue determinada por los 127 servidores judiciales que pertenecen al régimen 728 de la Corte Suprema de Justicia, como comité de investigación de los 56 funcionarios judiciales del régimen 728; utilizó como instrumento una escala tipo Likert.

Choquejahuá (2017), En su tesis estudiada: *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno – 2016*, su objetivo predominante fue: Determinar la relación



existente del estrés laboral con el desempeño laboral del personal administrativo. En su hipótesis principal es: la relaciona significativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo. En cuanto a la metodología que empleó es cuantitativa, una investigación correlacional; el diseño que se aplica es no experimental, tipo transeccional. Se consideró una muestra de 67 personas del área de mantenimiento. El procedimiento estadístico que utilizó es el SPSS para la obtención de datos. A la conclusión que llega es: que se comprueba que el 50% del estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo, con un nivel de significancia 0.01.

Mamani (2018), en su tesis llamada *“Estrés y clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno”*, 2018; quien puso como objetivo primordial lograr determinar la relación existente entre el estrés y el clima laboral; la hipótesis general que plantea es: si existe una relación significativa del estrés y el clima laboral que se muestra en los trabajadores administrativos, la investigación se desarrolla con el enfoque cuantitativo, el método aplicado es hipotético - deductivo, es un estudio básico con alcance de nivel descriptivo - correlacional su diseño es no experimental de corte transversal. La muestra del estudio es tipo probabilístico, donde se consideró a 69 trabajadores contratados y nombrados de ambos géneros, que trabajan en la DRA Puno. utilizó como instrumento el cuestionario Likert de cuatro opciones con el fin de la recolección de datos para ambas variables. Para la obtención de sus datos utilizo el paquete estadístico SPSS versión 25.0, mientras que para la prueba de sus hipótesis se utiliza la correlación de “r” de Pearson el cual se determina la relación existente de ambas variables. Y la conclusión que determino fue la existencia de la relación



significativas de lambas variables, con un nivel de correlación de  $r$  de Pearson de 0,322, lo cual significa una correlación positiva baja.

## 2.2. MARCO TEÓRICO

### 2.2.1. Teoría del estrés

#### - Teorías basadas en la respuesta se debe a Hans Selye

Según Selye (1956), Él es el creador de la palabra estrés, quien explica que el estrés ocurre cuando el equilibrio en el cuerpo cambia por la influencia de factores externos o internos, y el cuerpo reacciona de manera anormal para restablecer este equilibrio. Esta respuesta de estrés consta de un triple mecanismo conocido como SGA (Síndrome General de Adaptación), que incluye tres fases: una respuesta de ansiedad, una fase de resistencia y una fase de agotamiento. Esta teoría tiene algunas limitaciones, por un lado, no es procesable ni formulado científicamente, por otro lado, la defiende innecesaria y circularmente a los estresores, los estresores son estímulos que provocan estrés. De manera específica, menciona sobre el estrés laboral lo siguientes, se alega que el estrés produce reacciones emocionales, conductuales y fisiológicas en un trabajador, esto tiene repercusión y efectos negativos para la eficiencia de una organización.

Según esta teoría, el estrés se produce cuando el equilibrio interno de nuestro cuerpo cambia y reacciona de manera negativa en un intento de contrarrestar el desequilibrio.

El estrés se define como una reacción fisiológica de nuestro organismo en el que están de por medio los diversos mecanismos de defensa que afrontarán una situación que se perciban como amenaza. El estrés tiene una repuesta natural y





muy necesaria para la sobre vivencia y respuesta al problema originado. Cuando la respuesta natural se da en exceso se produce una súper carga de tensión que repercutirá en el mismo organismo y provocará la aparición de enfermedades y las anomalías patológicas que no permiten el desarrollo normal y el funcionamiento del cuerpo.

Las demandas psicosociales son los factores externos más importantes que desencadenan la respuesta al estrés. Se trata de subtipos de estrés relacionados con factores interpersonales y psicosociales (acontecimientos significativos, contratiempos como la pérdida de un amigo o el divorcio, etc.). También pueden existir exigencias físicas (trabajo muy duro, hacinamiento), factores naturales (ubicación, calor), factores artificiales (ruido del tráfico, limitaciones físicas), etc.

Según lo define Cristobal (2019), el estrés laboral no solamente aqueja la salud de los colaboradores, también aqueja directamente a la empresa, ya que los empleados pueden perjudicar su productividad, desempeño laboral y mostrar dificultades para llevarse bien con los demás, también menciona que el estrés está siendo un tema de preocupación y de interés para diversos investigadores del comportamiento humano lo que manifiestan en preocupación, ansiedad y esto podría llegar a afectar la salud física y mental, así como al desempeño de la persona en su ambiente de trabajo.

Sentir estrés es una experiencia personal más frecuente, todas las personas experimentan el estrés en algún instante de su existencia, pero no todos lo experimentan de la misma manera. En su mayoría estas personas mencionan tener estrés cuando en realidad se sienten agobiadas por eventos o experiencias negativas. Sin embargo, el estrés también se puede mostrarse como respuesta de



una persona a cambios o exigencias en su vida diaria. La presión no es solo algo que aparece mediante un estímulo o una respuesta, sino una relación dinámica entre una persona y el entorno (ambiente).

- **Teorías basadas en el estímulo se deben a:**

**Holmes y Rahe** (1967), el estrés se interpreta como estímulos ambientales que son lo exterior del sujeto, estas se interpretan como que interfieren o alteran el orden funcional del organismo, distinguiendo entre dos tipos de estresores.

**Psicosocial:** El aspecto psicosocial no provoca las respuestas del estrés directamente, estas se van convirtiendo en factores estresantes a través de las explicaciones cognitivas o el significado que las personas le atribuyen, estos son propios del organismo, pueden ser dolores, enfermedades, sentimiento de imperfecto, problemas sociológicos y demás.

**Biológicos:** Son los estímulos del estrés, estas son capaces de producir cambios bioquímicos o eléctricos en el cuerpo que desencadenan la propia respuesta del estrés, como la exposición a ruidos fuertes, problemas económicos, excesos de trabajo, familiares, temor y demás.

La teoría se centra en la idea de que una perspectiva de estímulo crea mucho estrés en una persona, pero poco o nada de estrés en otra.

La perspectiva en la que reside la teoría está basada en estímulos se conoce en psicopatología como enfoque psicosocial o de eventos de la vida que ha tenido un gran predominio en los últimos años.

- **Teoría interaccional se debe a:**



Lazarus y Folkman (1986), definen al estrés refiriéndose a las interrelaciones que se producen entre la persona y el contexto en el que se encuentra, también refieren que el estrés se genera cuando el sujeto sufre una tensión que excede sus propios medios y coloca en peligro su bienestar propio. Según esta perspectiva interaccional del estrés nace de la relación entre la persona y su entorno.

Así mismo el planteamiento que explica Lazarus es que, ante situaciones estresantes, las personas despliegan unos “esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Lazarus y Folkman, 1986, p.164). Estos mecanismos de afrontamiento, son esenciales para regular las respuestas emocionales que pueden aparecer ante circunstancias estresantes.

Según el autor, cada individuo posee un modo determinado de enfrentar el estrés, existe varios factores que podrían determinar los mecanismos de afrontamiento. Por un lado, puede estar influenciado por recursos relacionados con el estado de salud o con la energía física con la que se cuenta; pero también entran en juego otros factores como las creencias existenciales que se tengan, religiosas o no; las creencias generales relativas al control que podemos ejercer sobre el medio y sobre nosotros mismos; el aspecto motivacional también puede favorecer el afrontamiento, así como las capacidades para la resolución de problemas o las habilidades sociales; además, Lazarus añade el apoyo social y los recursos materiales como otros factores que hay que tener presentes.



### 2.2.2. Fases del estrés

Las tres fases progresivas de la adaptación descritas por Hans Selye, a las que denominó el síndrome general de adaptación.

- a) **Fase de reacción de alarma:** Ante estímulos estresantes, los organismos responden automáticamente preparando respuestas y tomando acciones para combatir los estímulos estresantes y evitar los estímulos estresantes. Las manifestaciones típicas causadas por la activación incluyen pupilas dilatadas, sequedad de boca, diaforesis, taquicardia, rigidez muscular, temblor en extremidades y elevación de la presión arterial. Esta es una fase corta que es inofensiva, siempre que el cuerpo haya tenido tiempo de haberse recuperar.
- b) **Fase de resistencia:** Esto llega a suceder cuando el cuerpo ya no tiene espacio para su recuperación y seguir reaccionando ante la situación. En esta etapa los síntomas se incrementan.
- c) **Fase de agotamiento:** Es cuando la capacidad de adaptación llega a su límite y si el estrés continúa o se intensifica, la capacidad de resistencia puede ser superada haciendo que entre en una fase de agotamiento con manifestaciones de cambios psicossomáticos.

### 2.2.3. Síndrome de Burnout también conocido como estrés crónico

Según (Maslach, 2017), Actualmente define el Burnout como una respuesta crónica al estrés laboral, un síndrome psicológico causado por la tensión crónica provocada por las interacciones conflictivas entre el trabajo y el empleo. Desde sus inicios, el Burnout ha sido definido de varias maneras.



Maslach lo definió como el síndrome que se caracteriza por la despersonalización, agotamiento emocional y baja satisfacción laboral de la persona que puede presentarse en personas cuyas tareas diarias se limitan a servir a los demás. El agotamiento es claramente una respuesta a los factores estresantes interpersonales en el entorno laboral, donde el contacto excesivo con otras personas conduce a cambios negativos en las actitudes y el comportamiento hacia esas personas.

Conceptualizando el síndrome de burnout Según (Martínez P, 2010), Es una respuesta al estrés crónico en el trabajo, puede ser crónico o acumulativo, con efectos negativos a nivel individual u organizacional, y tiene características muy específicas en determinadas áreas de trabajo, situaciones profesionales, voluntarias o familiares donde actúa directamente con el grupo.

El síndrome de Burnout, también es identificado como el síndrome de agotamiento ocupacional, es una condición que se presenta como una reacción a la presión prolongada que sufre la persona por estresores emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo.

#### **2.2.4. Los riesgos del estrés**

La presión laboral es inevitable en estos tiempos, existe la sobre carga laboral, plazos establecidos que se tiene que cumplir, se espera expectativas del desempeño y la búsqueda del reconocimiento como profesional dentro del trabajo y dentro del desempeño se genera la sobre carga laboral en su ambiente de trabajo originando una rutina peligrosa que le produce tensiones, impotencia y frustraciones continuas que son conocidas como estrés laboral, el cual puede traer



consecuencias nocivas en la salud mental y física del trabajador, estas pueden llegar a ser prevenidas.

De acuerdo a la definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés se identifica como un conjunto de respuestas conductuales, psicológicas y cognitivas a las demandas laborales que superan los mejores conocimientos y habilidades laborales del empleado. Específicamente se dice que, varios estudios han encontrado que las altas demandas laborales están asociadas con un riesgo de siete veces mayor de agotamiento emocional, la existencia de una relación débil con los compañeros de trabajo, el bajo control del trabajo, los problemas de salud y el estrés excesivo están asociados con un riesgo de tres veces mayor a la de presión arterial alta.

### **2.2.5. Dimensiones de la variable estrés**

El estrés se manifiesta a través de situaciones que generan amenazas, exigencias, presiones y el ser humano frente a las situaciones mencionadas activa sus mecanismos de defensa siendo estos los síntomas iniciales de esta patología. Excluir esta respuesta natural resultaría una acumulación de estrés, que llevaría a un estado de deterioro fisiológico, donde el organismo genera enfermedades diversas que llevan una dificultad en el desenvolvimiento social, laboral y personal del individuo.

#### **2.2.5.1. Tipos de estrés**

El autor (Ávila, 2014) menciona que, hoy en día bajo muchas investigaciones se puede diferenciar los tipos de estrés según sus características. En estos tiempos, como todos sabemos, el cambio



constante obliga a las personas a adaptarse o tener exigencias personales y laborales.

- **Indicadores de los tipos de estrés**

a) **Estrés agudo.** Es más frecuente porque surge de las demandas y presiones esperadas del futuro cercano generando ansiedad momentánea. "Las personas que conviven con este tipo de estrés, pueden sentirse insensibles o desconectadas de sí mismas".

b) **Estrés episódico.** Es cuando experimenta estrés agudo de forma regular. La persona afectada asume mucha responsabilidad y es incapaz de organizar mucha exigencia y presiones; como resultado, las reacciones del individuo son descontroladas, irritables, muy emocionales y, a menudo, se sienten fuera de lugar en la organización o como profesional.

c) **Estrés crónico.** Es un estado de ansiedad constante que sucede cuando la persona no puede encontrar una salida a un contexto depresivo. Esto se manifiesta como estrés por altas demandas y presiones durante etapas interminables, en otros casos, evita o previene experiencias infantiles traumáticas. Uno de los aspectos más peligrosos es cuando los individuos se acostumbran tanto que se olvidan de que están presentes, pueden agotarse y sufrir un ataque de nervios fatales. Las manifestaciones del estrés crónico son complicadas de tratar.

**2.2.5.2. Factores del estrés**

Los factores del estrés se producen por diferentes situaciones o circunstancias. Una situación estresante es cualquier situación o actividad que estimula a la respuesta del estrés en el trabajador, estos factores nacen



de las experiencias y expectativas del trabajador con respecto a sus relaciones humanas y su desarrollo personal. Para los autores Ramos et al. (2019), El estrés son: los factores ambientales o situacionales que crean un estado emocional en los trabajadores que les hace vivir y sentir experiencias estresantes.

El tener estrés no siempre es el resultado de circunstancias negativas, algunos eventos de la existencia de la persona como formar una familia o iniciar un nuevo trabajo pueden ocasionar el estrés de manera positiva (eustres denomino estrés positivo). También, por el contrario, tenemos los sucesos negativos en la vida como, ser diagnosticado con enfermedades crónicas, como la pérdida de un trabajo, son formas negativas del estrés conocidas como la angustia, cada factor que genera estrés podría llevar al crecimiento personal siempre y cuando la persona reaccione de manera positiva a la tensión.

#### - **Indicadores de los factores del estrés**

a) Clima de trabajo. Es el medio donde el trabajador se desenvuelve y realiza sus funciones que dependen en gran medida de la organización laboral.

El clima del trabajo o clima empresarial tiene un gran impacto en la empresa, ya que este podría influir en aumentar o disminuir la capacidad laboral de cada trabajador.

b) Desempeño profesional. El desempeño profesional es el desenvolvimiento real de los trabajadores, tanto en el área técnica laboral y las interacciones interpersonales que ocurren en el proceso de atención en salud. Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda





- de los objetivos fijados, esto incluye la estrategia individual para lograr los objetivos (Scielo, 2021).
- c) Demandas del trabajo. Cuando existe una demanda laboral excesiva y no hay un control sobre la cantidad de trabajo se produce un desbalance entre la vida laboral y la personal, que deben de considerarse en el proceso de gestión de riesgos laborales y abordarse para evitar estos casos.
  - d) Control sobre el trabajo. La presión del trabajo suele ser inevitable: la carga de trabajo, expectativas de desempeño, límites de tiempo, plazos laborales con metas fijas que cumplir y la búsqueda constante de reconocimiento forman parte del día a día en los trabajadores. La repetición constante de actividades rutinarias en un área peligrosa u hostil conllevan a por producir una sensación de tensión, impotencia y frustración constante reconocido como estrés laboral, este puede llegar a tener consecuencias dañinas para la salud física y mental del trabajador, que pueden ser graves al no ser consideradas oportunamente.
  - e) Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. Un liderazgo negativo puede generar estrés en los subordinados, puede ocasionar bajar la autoestima o bajar la productividad laboral y generar relaciones negativas entre los mismos trabajadores.
  - f) Recompensa. La recompensa en el trabajo es una de las técnicas más motivadoras e importantes. Muchas veces los trabajadores muestran su descontento y suelen llegar a quejarse con frecuencia de cuando hacen mucho trabajo, pero no es reconocido por la organización o por el jefe.



Esto puede generar desmotivación en su desempeño profesional incluso decepcionarse de el mismo. Es importante mostrar reconocimiento a un trabajador, mencionarle que el trabajo que realiza es de mucha importancia para la organización de esta manera se logra una motivación personal y profesional.

#### **2.2.6. Dimensiones de la variable desempeño laboral**

El desempeño laboral es la calidad del trabajo realizado por un profesional en donde ejecuta sus funciones dentro de una organización. Puede manifestarse como la eficacia en las actividades que realiza el trabajador. El desempeño laboral siempre se ha visto como una piedra angular para mejorar la eficiencia y el éxito de la organización, y RRHH ahora está interesado en los aspectos que se pueden medir y mejorar. También decimos que el desempeño laboral son los comportamientos de los trabajadores que son necesarios para el logro de los objetivos de la empresa y se pueden medir en términos de las habilidades de cada uno, de acuerdo al desempeño que cumplen con la empresa, a continuación, presentaremos algunas definiciones de autores que explican el desenvolvimiento laboral.

Según Chiavenato (2000), citado Romero & Urdaneta (2009), Definen el desempeño como las acciones o comportamientos de los empleados que están relacionados con el logro de las metas organizacionales. Se reafirma que el buen desempeño es la fortaleza más asociada con las cuentas organizacionales.

Por otra parte, según Bittel ((2000), citado Romero & Urdaneta (2009) Mencione que el desempeño está influenciado en gran medida por las expectativas de los empleados sobre su trabajo, sus actitudes hacia el desempeño y su deseo de



armonía. Así, el desempeño está relacionado con las diversos conocimiento y habilidades que sustentan las actividades de los empleados.

Estos enfoques hacen evidenciar que las organizaciones como la Dirección Regional de Salud y las demás entidades privadas están basadas en la burocracia, esto representa una estructura jerárquica, con objetivos de actividades determinadas, cumplimiento de las funciones, además de sus reglamentos establecidos en su organización. Los métodos administrativos que mencionamos existen desde hace años y debido a su repetición se han convertido en operaciones lentas que las hacen parecer muy monótonas y en la mayoría de los casos conducen a procesos ineficientes que influye en los resultados, el cual hace que no se cumpla a cabalidad.

#### **2.2.6.1.Productividad laboral**

En la última encuesta realizada por la Organización Internacional Trabajo (2022), indica que la *“La productividad laboral es un indicador económico importante que está estrechamente relacionado con el crecimiento económico, la competitividad y el nivel de vida.”*. De acuerdo con la información estadística resaltamos que la productividad en el trabajo es un indicador importante para medir el nivel económico, sin embargo, el estrés es una enfermedad que va deteriorando la salud en las personas, en este caso es de los trabajadores, esto hace que baje la productividad, es una situación donde los trabajadores están en diferentes situaciones que les provoca estrés e influye en su desempeño o su producción en el trabajo.



- **Indicadores de la productividad laboral**

- a) **Motivación.** La motivación laboral implica, el proceso por el cual las personas a través de acciones específicas, desarrollan la capacidad de alcanzar metas específicas con el fin de satisfacer necesidades y/o expectativas. El estrés es una reacción natural a los desafíos en el trabajo y la vida, los cambios y el estrés cuando llegan en cierta medida, la presión afectará la motivación del trabajo al hacer que la persona lo padezca, lo sienta o lo perciba.
- b) **Trabajo en equipo.** El ambiente de trabajo es una de las principales vertientes de orígenes del estrés en el trabajo. En algunas ocasiones, los equipos mal organizados, sin dirección clara a los objetivos y la falta de reglas establecidas desencadenan malestar en los trabajadores.
- c) **Supervisión.** Es el proceso de acción de una persona que dirige o supervisa el trabajo de un grupo de personas para asegurar la máxima eficiencia y satisfacción mutua.
- d) **Objetivos logrados.** Para un trabajador es importante lograr los objetivos presentados por su organización, pues llegar al logro representa éxito y crecimiento profesional y organizacional.
- e) **Habilidades.** La habilidad es una característica de una persona, que no está relacionada con su conocimiento técnico, sino con su carácter, distinguiendo así a un trabajador de otro trabajador a priori técnicamente bueno para el trabajo, que está preparado. El conocimiento técnico es esencial para hacer un trabajo, pero también lo son las habilidades profesionales y sociales de cada empleado. Ambos



están relacionados con la creación de un buen ambiente de trabajo que aumente la productividad de los empleados.

- f) **Puntualidad.** La puntualidad es importante porque refleja en el ámbito de trabajo. Demostrar puntualidad es importante en todos los aspectos, cumplir con actividades programadas, llegar a la hora programada al trabajo y cumplir tus promesas.

### **2.2.6.2.Satisfacción laboral**

Se puede describir como una sensación que una persona experimenta al lograr el equilibrio emocional ante una necesidad que se da como un producto de diversas interacciones de los mismo, es lo que las personas esperan del trabajo y lo que se logre.

Para Robbins (1996) citado por Charaja & Mamani (2014), menciona que existen factores centrales que favorecen la satisfacción laboral y son: un trabajo altamente interesante, premios equitativos y buenas relaciones de trabajo.

Por su parte Locke (1976), citado por Moreno Ch., Chang M., & Romero C. (2018), por su parte, llega a profundizar más de su concepción, al incluir fases de su experiencia de trabajo, estos pueden causar un estado emocional satisfactorio, como el pago, los compañeros de trabajo, el reconocimiento, empresa y las condiciones y gestión del trabajo.

Estas dos definiciones muestran la ventaja de considerar la satisfacción como un de aprender, que se irá desarrollando mediante la interrelación de los trabajadores y las características de las actividades y del medio laboral en toda la empresa. Ambas teorías fueron elaboradas de



diferentes puntos de vista, no siempre coinciden, estos aportes son un conjunto de interpretación y conocimientos que sirven de soporte teórico para investigaciones o las intervenciones de práctica.

- **Indicadores de la satisfacción laboral**

- a) **Estructura organizacional.** Es un sistema de gestión organizacional que permite delimitar las funciones de cada área administrativa que componen en una compañía.
- b) **Reconocimiento.** Un reconocimiento laboral origina la satisfacción del trabajador que hace que sea feliz desarrollando su trabajo y su vida en general.
- c) **Asensos logrados.** Es el sueño de muchos trabajadores esperan, a veces suele suceder según su desempeño, responsabilidad, habilidad o según sea el criterio que le interesa el líder de la organización. El ascenso de un trabajador significa jerarquía, obtener mejores condiciones de trabajo y como también en el salario. Muchas veces estos ascensos no ocurren y el trabajador queda realizando la misma actividad por años, esto puede resultar perjudicial para la salud personal y organizacional.

## 2.3. MARCO CONCEPTUAL

### 2.3.1. Estrés

Según la Organización Internacional de Trabajo (2016), Conoce al estrés como una respuesta emocional y física a los traumas que resultan de un desequilibrio entre las necesidades y los recursos percibidos. Esto quiere decir que el estrés puede presentar diferentes síntomas en cuanto a los aspectos físicos como



a los emocionales. A veces muy probable que no se den cuenta que estos síntomas son causados por estrés.

Según Cristobal (2019), el estrés laboral es aquello que aqueja directamente a la empresa, ya que los empleados pueden perjudicar su desempeño laboral, también refiere que el estrés esta sido un tema de preocupación y de interés para diversos investigadores del comportamiento humano lo cual se manifiesta en preocupación, ansiedad y esto podría llevar a afectar la salud física y mental, deteriorando la labor de la persona.

### **2.3.2. Desempeño laboral**

Para Lazo (2019), En su estudio concluye que el desempeño laboral es un elemento esencial para el funcionamiento de una organización, se debe prestar atención especial a los de gestión de recursos humanos porque ellos tienen más carga administrativa y llevan responsabilidad del mismo personal. Cabe mencionar que cuando el desempeño del trabajador es efectivo se logra un buen rendimiento con calidad y eficiencia en la productividad y con esto lograr el cumplimiento de los objetivos.

Al respecto Wea, et al. (2020), definen las características del desempeño laboral como el poder de cada individuo dentro de una empresa que se oriente en una planeación buena. En un modelo se caracteriza por establecer medios de comprensión, mejora y dialogo (p.76).

### **2.3.3. Productividad laboral**

Para la Organización Internacional de Trabajo (OIT), El estrés es un problema que se hablado en la mayoría de los países del mundo en los últimos



años, es un problema muy grande para los seres humanos, porque afecta principalmente a la salud física y psicológica de los trabajadores, su rendimiento y productividad laboral.

#### **2.3.4. Tensión**

La tensión emocional (furia, ansiedad, depresión y otros) y el estrés (ocasionado por problemas de economía, presión laboral, aumento de trabajo y demás) maltratados o procesamientos inadecuados podrían ocasionar momentos trágicos en el ser humano, provocando hasta incluso la muerte.

#### **2.3.5. Agotamiento**

Consiste en la falta de los recursos de las emociones y de los sentimientos de inutilidad para ayudar o colaborar a las demás personas (Castillo, 2001).

#### **2.3.6. Desgaste emocional**

Es la disminución de las energías, generación de sentimientos de desgano emocional, así como el físico y está relacionado con sensaciones de fracaso y frustración. Las personas experimentan a diario diversas situaciones que los exponen a estresarse (Barreto & Salazar, 2021).

#### **2.3.7. Fisiológico**

Es la reacción que proviene del organismo frente a un estímulo de los estresores de alguna circunstancia que lo provoca (Nogareda, 1995).





### **2.3.8. Dirección Regional de Salud**

Es la Institución que propone, diseña ejecuta y evalúa en cuanto a las políticas de salud, como la salud integral de la provincia de Puno, con calidad y eficiencia, con la contribución a mejorar las condiciones de la salud.

## CAPÍTULO III

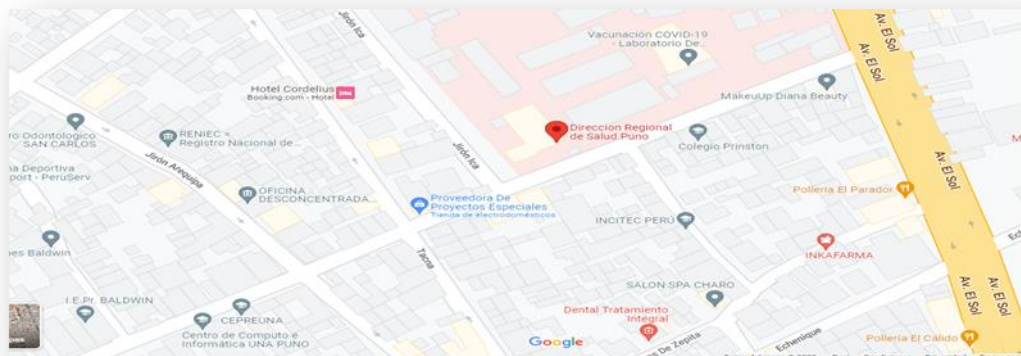
### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

El proyecto de investigación fue ejecutado en la Dirección Regional de Salud Puno (DIRESA), su ubicación geográfica está en la Región de Puno, Distrito de Puno, la misma que está situada al sur del Perú, su razón social es la dirección jurídica, Jr. José Antonio Encinas N° 145 Puno – Perú.

#### Figura 1

*Ubicación geográfica del estudio*



**Fuente:** Google maps, 2022, Ubicación de la Dirección Regional de Salud Puno.

#### 3.2. TIPO Y MÉTODO DE ESTUDIO

##### 3.2.1. Tipo

La investigación es de tipo, básica teórica de acuerdo al paradigma cuantitativo correlacional. La investigación básica “es el estudio de un problema, destinado exclusivamente a la búsqueda de conocimiento” (Baena, 2017, pág. 11).



El alcance de la investigación correlacional es la relación de las dos variables mediante un patrón predecible para una población o un grupo.

### 3.2.2. Método

El tipo de investigación realizada es el método hipotético – deductivo, que pertenece al paradigma cuantitativo. Donde se destaca el grado de relación entre ambas variables, donde comienza el marco teórico y de esta manera estudiar la realidad y lograr la deducción mediante el razonamiento lógico y así explicar la hipótesis planeada.

### 3.2.3. Diseño

El diseño de la investigación pertenece al no experimental de corte transversal. “Por el momento de la recolección de datos y el diseño transversal, el diseño no experimental se fragmenta en un momento, una etapa, para recolectar datos que tiene como objetivo describir la interrelación de las variables y su ocurrencia en un momento dado (Sampieri, 2003, pág. 30).

## 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS

### 3.3.1. Técnica De Investigación

Según Sánchez et. al (2018), Los métodos de recopilación de datos son los medios utilizados para recopilar información de una investigación. Pueden ser indirectos o directos. Los indirectos son escalas, cuestionarios, intervalos y pruebas mientras que los directos son observaciones y entrevistas. pág. 120.

- **Encuesta:** La encuesta se puede definir como una técnica de investigación social para lograr indagar o investigar el tema de estudio y obtener la



recolección de datos mediante las preguntas planteadas de manera indirecta o directa a las personas que conforman el objeto de estudio.

### **3.3.2. Instrumento**

El instrumento que se aplica es la Escala de Likert, esta es una escala de calificación que pregunta cuánto está de acuerdo o en desacuerdo una persona con su respuesta, según el contexto del estudio. El instrumento se utilizó para las dos variables, de esta manera, Se tiene en cada ítem un contenido gradual escalada según su respuesta, de esta manera se permite a los trabajadores expresar sus opiniones de manera precisa.

Rango valorativo de calificación de la escala liker

- (1) totalmente en desacuerdo
- (2) algo de acuerdo
- (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (4) algo en desacuerdo
- (5) muy en desacuerdo

## **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO**

### **3.4.1. Población**

La población del estudio está compuesta por 260 trabajadores registrados en la planilla oficial de la DIRESA-Puno. Siendo varones 154 y mujeres 106, cuyas edades son de 30 a 65 años.

**Tabla 1**

*Género de la población encuestada*

SEXO	N	%
Masculino	154	59
Femenino	106	41
Total	260	100

Fuente: "Elaborado por el equipo"

### 3.4.2. Muestra

La muestra de esta investigación es 156 trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno. En la muestra de la investigación realizada se halló mediante el método del muestreo aleatorio simple. Para la elaboración de la muestra se consideró el siguiente método (fórmula) para el procesamiento estadístico.

$P = 0.5 = 50\%$  : Proporción favorable

$Q = 1 - P = 1 - 0.5 = 0.5 = 50\%$  : Proporción no favorable

$Z(1 - \infty/2) = Z(1 - 0.05/2) = Z(1 - 0.025) = 1.96$  : Valor de distribución normal según el nivel de confianza

$e = 5\% = 0.05$  : Margen de error muestral

para hallar la magnitud de la muestra optima usamos la presente formula:

$$n_o = \frac{NZ^2(p)(q)}{(N - 1)E^2 * Z^2.p.p}$$

**Donde:**

$Z_{(1-\infty/2)}$  = Valor de la distribución normal según nivel de confianza.



P\_\_\_\_\_ = proporción favorable.

Q\_\_\_\_\_ = proporción no favorable.

E\_\_\_\_\_ = Margen de error muestral.

N\_\_\_\_\_ = Total de la población o población universo 260.

Reemplazamos

$$n_o = \frac{(260) \cdot (1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(260 - 1)(0 - 05)^2 * (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)} = 156$$

El resultado obtenido representa el tamaño de muestra requerido bajo esas condiciones para obtener un margen de error del 5% con un nivel de confianza del 95%.

La muestra que se obtuvo de la población universo de 260 trabajadores tuvo como resultado aleatorio una cantidad de 156 trabajadores, siguiendo el método de muestreo aleatorio simple.

### 3.5. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO

Se realizó mediante los datos que fueron recolectados, para probar la verificación de la hipótesis se aplicó el programa SPSS.

#### **Análisis de los datos estadísticos**

Para la determinación de la hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. Se consideró el grado de valoración para datos aglomerados asignándole puntaje en cada uno de los intervalos según a las variables de la presente investigación. También se construyó la matriz de resultados mediante la tabulación de los resultados obtenidos. Y finalizando se utilizó la matriz de resultados con la tabulación de datos recolectados. Para la culminación se desarrolló la estadística descriptiva para la obtención



de cuadros de una entrada, posterior a ello se usó la estadística inferencial para demostrar la hipótesis estadística descrita.

- **Criterios de valoración y puntajes determinados a las variables**

<b>ESCALAS: VARIABLE ESTRÉS</b>
Agudo
Agudo episódico
Crónico
Clima de trabajo
Desempeño profesional
Demandas del trabajo
Control sobre el trabajo
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo
Recompensa
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>
Motivación
Trabajo en grupo
Capacitación del trabajador
Supervisión
Objetivos logrados
Habilidades
Puntualidad
Grupos de trabajo
Estructura orgánica
Reconocimientos
Asensos logrados

<b>Valoración</b>	<b>Ptos.</b>
Totalmente en desacuerdo	1
Algo de acuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
Algo en desacuerdo	4
Muy en desacuerdo	5



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, es el presente capítulo se presentará los resultados de acuerdo a los objetivos planteados, estos fueron hallados mediante la aplicación del instrumento (la encuesta), y estas fueron procesadas a través del programa SPSS versión 27, esta investigación es de tipo correlacional. Dando también respuesta a las hipótesis planteadas, el contraste de las hipótesis fue a través de la Rho de Spearman y los resultados son los siguientes:

#### 4.1. RESULTADOS



#### 4.1.1.1. Dimensión 01: Tipos de Estrés

Tabla 2

*Tipos de estrés de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno 2021.*

	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>TIPOS DE ESTRÉS</b>												
Tengo dificultades para mantener la concentración en mi trabajo.	43	27.60%	44	28.20%	39	25.00%	25	16.00%	5	3.20%	156	100%
Tengo inconvenientes al organizar mi trabajo propio.	38	24.40%	64	41.00%	24	15.40%	20	12.80%	10	6.40%	156	100%
Siento que el esfuerzo que realizo no mejora la retribución que obtengo.	29	18.60%	54	34.60%	24	15.40%	25	16.00%	24	15.40%	156	100%
Estos últimos años, mi vida en el trabajo ha experimentado muchos cambios importantes en el trabajo.	24	15.40%	29	18.60%	23	14.70%	50	32.10%	30	19.20%	156	100%
Al terminar mi trabajo me siento fatigado, pesado y agotado.	27	17.30%	45	28.80%	20	12.80%	44	28.20%	20	12.80%	156	100%
Últimamente mi salud física y emocional no es favorable en mi trabajo.	28	17.90%	50	32.10%	24	15.40%	49	31.40%	5	3.20%	156	100%



Siento que las demandas de mi trabajo han superado mi capacidad de respuesta.

29	18.60%	39	25.00%	48	30.80%	35	22.40%	5	3.20%	156	100%
----	--------	----	--------	----	--------	----	--------	---	-------	-----	------

**Fuente:** “Elaborado por el equipo de trabajo”



En la tabla 2, según la distribución de los indicadores que pertenecen a la dimensión tipos de estrés, donde se evidencia que el 41.00% de los trabajadores de la DIRESA Puno, manifiestan que tienen inconvenientes al momento de organizar su trabajo, es decir el trabajador muestra reacciones de tensión frente a una situación o problema que son ocasionadas por la falta de materiales de trabajo, falta de equipos de trabajo, ausencia movilidad y demás, a través de ello, determinamos prima que los trabajadores tienen el estrés agudo de acuerdo al porcentaje mostrado, para el sustento mencionaremos al autor Gálvez S, Martínez L, & Martínez L (2015) que definen al estrés agudo como:

El estrés agudo suele ser considerado el estrés positivo frente a una reacción constructiva, una condición en donde el organismo completo responde con prontitud, eficacia y espontaneidad a situaciones extremas de emergencia, que generan preocupación y alarma como también estar bajo presión constante a veces da lugar a que las enfermedades aparezcan, si se le permite al estrés agudo que se presente constantemente, éste podrá convertirse en estrés crónico, lo que hace posible que aparezca signos o síntomas que indiquen la presencia de una enfermedades graves.

Ante esto se muestra que en la DIRESA Puno existe un porcentaje alto que corresponde al estrés agudo, como refiere el autor, es una reacción rápida a situaciones extremas que generan tensión, preocupación, así mismo, están expuestos a contraer el estrés crónico, pues la responsabilidad laboral prima en muchos trabajadores, teniendo en cuenta que ellos son coordinadores de todas las redes de salud, entonces ellos deben organizar su trabajo con continuidad y responsabilidad, realizan actividades laborales como: viajes de supervisión a las redes provinciales, capacitaciones, monitoreo, evaluaciones y otros. Según el estudio de organización del trabajo e innovación dice que *“las organizaciones de trabajo se caracterizan por una profundización en la división*



*técnica del trabajo, segmentando el proceso en diferentes partes en las que cada trabajador cumple una tarea específica”* (Erbes et al. (2010). De acuerdo con el autor, en una organización cada trabajador tiene una función específica donde debe desempeñarse firmemente y realizar el cumplimiento de ellos. De este modo, los trabajadores adecúan su tiempo para lograr la ejecución de sus funciones, en esta Institución la forma de trabajo supone ordenar y coordinar todas actividades que le corresponde al trabajador, así como los medios materiales y humanos necesarios. Teniendo en cuenta en el año 2021 los trabajadores tenían más responsabilidades laborales porque en la DIRESA proveían los insumos de atención contra el covid 19, y el trabajador tenía que organizar sus actividades profesionales de manera oportuna para la atención de la población. Todo lo mencionado anteriormente tiene una incidencia en los trabajadores porque ellos laboran con gran responsabilidad en los aspectos de salud de toda la región Puno, en los últimos años se ha notado grandes cambios de salud a nivel mundial, nos referimos a la crisis sanitaria que se atravesó desde el año 2020 hasta el presente, siendo el causante de presionar a los trabajadores a organizar su trabajo de manera eficiente causándoles tensiones.

También hay un porcentaje de un 25.00% de los trabajadores de la DIRESA Puno indican que sienten que las demandas de su trabajo han superado su capacidad de respuesta, lo que demuestra que los trabajadores se encuentra con frecuencia en situaciones de tensión o problemas de trabajo, el trabajador se exige así mismo cumplir con sus responsabilidades de trabajo, algunas de las exigencias es cumplir las programaciones de las actividades en las provincias y existe la necesidad de desplazarse para realizar las gestiones en diferentes regiones, estos son estresores externos que conllevan al estrés crónico.



Cabe resaltar que los trabajadores siempre están organizando sus actividades laborales, como es de conocimiento la Institución abarca a todos los establecimientos de salud de la región Puno, ellos deben calcular el tiempo para lograr la atención oportuna, de esta manera se va generando la tensión en los trabajadores, porque el estrés se va manifestando en diferentes frecuencias, al no cumplir con su trabajo, el trabajador siente la tensión que le ocasiona el estrés, muchos autores lo manifiestan, que puede llegar hasta perjudicar la salud física y emocional. Por todo lo mencionado manifiesto que el estrés laboral es una condición que está inmersa en la persona, y aún más en la sociedad moderna que vivimos, también está la presión laboral y el cumplimiento del objetivo con puntualidad el cual provoca a las personas adquirir estrés. Por último, en uno de los antecedentes tomados en la investigación el cual es Ramos (2018) concluye que los tipos de estrés laboral es un factor que afectan al rendimiento laboral en los trabajadores. Demostró también que los trabajadores presentan niveles altos de algún tipo de estrés laboral. Con dicha investigación mencionada coincido con los resultados que obtengo en mi investigación demostrando que existe estrés en la DIRESA Puno.

#### 4.1.2. Dimensión 02: Factores del estrés

Tabla 3

*Factores del estrés de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno.*

FACTORES DE ESTRÉS	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Dedico demasiado tiempo a mi trabajo porque me gusta el profesionalismo.	5	3.20%	25	16.00%	47	30.10%	40	25.60%	39	25.00%	156	100%
Logro culminar mi trabajo para las fechas programadas.	13	8.30%	25	16.00%	15	9.60%	64	41.00%	39	25.00%	156	100%
Realizo actividades que no están en mis funciones	0	0%	53	34.00%	24	15.40%	54	34.60%	25	16.00%	156	100%
Siento que trato con mucha efectividad los problemas que ocurren en mi trabajo.	0	0%	24	15.40%	38	24.40%	69	44.20%	25	16.00%	156	100%
Siento que puedo entender fácilmente a las personas con las que me relaciono.	14	9.00%	30	19.20%	34	21.80%	44	28.20%	34	21.80%	156	100%
El control de trabajo es igual para todos.	0	0%	14	9.00%	19	12.20%	73	46.80%	50	32.10%	156	100%
Me preocupa que siempre cambiemos de líder en nuestra organización, ya que este hecho no me permite culminar con mis actividades	5	3.20%	20	12.80%	42	26.90%	74	47.48%	15	9.60%	156	100%
Mi esfuerzo laboral es recompensado por mi organización.	15	9.60%	10	6.40%	68	43.60%	34	21.80%	29	18.60%	156	100%

**Fuente:** “Elaborado por el equipo de trabajo”.



En la tabla 3, según la distribución de los indicadores que pertenecen a la dimensión factores de estrés donde se evidencia que un 47.48% de los trabajadores de la DIRESA Puno indican que les preocupa que siempre cambien de líder en su organización, este suceso no les permite culminar con sus actividades, frustrando algunos trámites o en su defecto realizar nuevamente el trámite, siendo este perjudicial para el desarrollo de sus actividades de trabajo, cuando se realizar cambio de líder se genera desconciertos en los trámites. Este porcentaje mayor identifica los factores externos que les genera la preocupación y tensión frente a una situación.

Para el sustento mencionaremos a la Organización Mundial de la Salud (2019), en su estudio realizado concluye que el estrés laboral se está convirtiendo en un problema de salud pública por la acción de varios factores que se producen según contexto. El clima laboral, largas jornada de trabajo, horas extras, etc. Todos estos elementos denominados estresores llegan a detallar una serie de afecciones de salud. La salud en cierta medida incapacita al trabajador y requiere de atención medica; lo significa un gasto adicional por parte del trabajador, la asignación de recursos en salud para atender este padecimiento y la pérdida económica debido a la disminución de productividad por los días no laborados. También cabe mencionar que los trabajadores son partículas importantes para el desarrollo de la Institución, lo ellos necesitan es estar constante productividad laboral. En cuanto a lo mencionado considero que, estar dentro de una organización implica que existirá factores que generen tensiones, que estas serán algo imposible de evitarlas, debido a que sucede con frecuencia los cambios de jefes, cargos, actividades y estas serán una causante de generar estrés debido a la inquietud y preocupación al no lograr sus actividades planteadas, algunas veces cuando se realizan los cambios de líder se genera inciertos en sus actividades y ellos deben de buscar, esperar o nuevamente presentar sus



trámites. Debemos tener presente que cada persona tiene una manera de controlar sus tensiones y puede llegar a canalizarlas.

Por otro lado tenemos un porcentaje de 28.20% de los trabajadores de la DIRESA Puno que expresan sentir que pueden entender fácilmente a las personas con las que se relacionan, este hecho ocurre porque en la Institución laboran diferentes profesionales por ende la comunicación y relación es diferente, cabe resaltar que los trabajadores brindan atención a las diferentes Instituciones de salud de las provincias de la región Puno, dentro del círculo de trabajo cada profesional tiene una manera de realizar su trabajo o actividades y a veces la relación no es asertiva de esta manera mostramos que existe debilidad en la comunicación y la relación de trabajo, esto puede dificultar el proceso de alguna actividad. Según el porcentaje se muestra que no es tan fácil crear un ambiente agradable en su entorno, puesto que en las áreas conforman diferentes profesionales, donde cada uno cumple una función específica, es decir se realiza un trabajo multidisciplinario, muchas veces existe diferencias por que tienen a diferentes profesiones y existe una jerarquía por cada área Institucional, también existe variaciones de cargos cada cierto tiempo, lo que implicaría construir nuevamente un clima laboral, construir nuevas relaciones, debe adaptarse al nuevo clima laboral donde esta ingresando.

De esta manera también concordamos con la investigación realizada por Ramírez (2018) concluye que los niveles de estrés eran bajos en los trabajadores administrativos, pero como principales factores que generaban el estrés son los estresores que se encuentran en el mismo lugar de trabajo considerando que estos afectan a las relaciones de trabajo, la salud física, psicológica y social donde expresa que si continúan conviviendo en ese mismo ambiente pueden debilitar más la relación entre compañeros y esto puede llegar a generar enfermedades físicas y psicológicas que afectaran la salud del trabajador.





Por lo que en mi investigación coincido con la teoría Holmes y Rahe con su teoría del estímulo, donde demuestran que los factores que causan el estrés en un trabajador son externos y se encuentran en la misma Institución puesto que existe convivencia y realizan ocho horas diarias de labor también considerando que dedican horas extras al trabajo para culminar sus actividades, puesto que ellos quieren demostrar un trabajo eficiente en cuanto a su labor como personal de salud.

#### **4.2. RESULTADOS A NIVEL DE LA VARIABLE Y: DESEMPEÑO LABORAL**

Antes de presentar los resultados logrados de la variable desempeño laboral teniendo como variables productividad laboral y satisfacción laboral, es importante conocer la concepción que tiene Romero y Urdaneta (2009), sobre el desempeño laboral donde indican que en la actualidad las organizaciones conviven en constantes cambios que les permite continuar en un nivel de exigencia mayor en referencia a desempeño laboral y en la calidad de servicio que esta les brinde, si bien es cierto, en una organización hay conjuntos de personas con responsabilidades específicas, que actúan en grupo para conseguir el propósito planteado que va conjuntamente con la gerencia general. Todas las empresas tienen sus objetivos y metas trazadas también cuenta con un conjunto de personas que están involucradas en el proceso.

Un trabajador puede lograr sus metas y objetivos que se propone llegar, pero no debería ser algo propio, ya que estas se trabajan en equipo y deben relacionarse con el resto que lo conforman, de esta manera también lograr su adaptación en su ambiente de trabajo. En este sentido las empresas pueden influir en el desarrollo de su vida diaria para lograr su mejor desempeño en el trabajo.

#### 4.2.1. Dimensión 01: Productividad laboral

Tabla 4

Productividad laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno 2021.

PRODUCTIVIDAD LABORAL	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Siempre que logro cumplir las metas de trabajo es reconocido.	14	9.00%	55	35.30%	15	9.60%	48	30.80%	24	15.40%	156	100%
Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	5	3.20%	20	12.80%	30	19.20%	76	48.70%	25	16.00%	156	100%
Con mucha frecuencia estamos siendo capacitados sobre nuestras funciones de trabajo.	24	15.40%	60	38.50%	44	28.20%	19	12.20%	9	5.80%	156	100%
Mi trabajo es supervisado de manera constante	20	12.80%	15	9.60%	44	28.20%	62	39.70%	15	9.60%	156	100%
Siempre logro ejecutar mi trabajo según el cronograma.	10	6.40%	14	9.00%	23	14.70%	74	47.40%	35	22.40%	156	100%
Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes	15	9.60%	9	5.80%	24	15.40%	68	43.60%	40	25.60%	156	100%
Me acomodo a los cambios que ocurren según mi área de trabajo.	19	12.20%	9	5.80%	10	6.40%	78	50.00%	40	25.60%	156	100%
Cumplo satisfactoriamente con mi horario de trabajos	13	8.30%	10	6.40%	14	9.00%	79	50.60%	40	25.60%	156	100%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo.”



En la tabla 4, de acuerdo a la distribución de los indicadores que pertenecen a la dimensión productividad laboral, donde se obtiene un 50.60% de los trabajadores de la DIRESA Puno respondieron estar en “*en desacuerdo*” en cumplir satisfactoriamente con el horario de trabajo esto que muestra que los trabajadores realizan trabajos extras en su ámbito de trabajo, pueden ser diferentes motivos, reuniones de último momento o programación extras, la elaboración de sus documentos.

Al respecto mencionaremos a Rivera, Rincón, & Floréz (2018), Después que realizó varias comparaciones sobre clima laboral, determinó que se expresa como las propiedades motivacionales del individuo dentro de un ambiente organizacional en el que se desarrolla, es decir, que las diferentes áreas de la organización que conducen a la provocación de diversos tipos de motivación en los individuos.

El clima laboral es como un proceso continuo de producción y reproducción de las interacciones, un producto cultural que no es ni subjetivo ni objetivo, es intersubjetivo. Mediante ello se demostraría que los trabajadores laboran para satisfacer su necesidad económica, como también el desarrollo profesional y personal. El clima laboral es favorable cuando brinda satisfacción en las necesidades propias del trabajador y a la vez brinda motivación. Esta es desfavorable cuando muestra carencias frente a las necesidades porque el clima laboral influye directamente en el estado motivacional de los cada uno de los trabajadores.

Un 28.20% expresan que están “ni de acuerdo ni en desacuerdo” en cuanto a la supervisión constante en su trabajo, la supervisión es importante porque mediante ello se tiene conocimiento si el trabajador está capacitado para el área, este hecho permite medir la producción de trabajo, también ayudará a identificar y cambiar algunos problemas potenciales, como el desgaste laboral antes que el problema se reproduzca y esto afecte a



la empresa. En muchas áreas el nivel de exigencia laboral ha aumentado en los últimos años donde el trabajador debe esforzarse para lograr y demostrar un buen rendimiento, lo cual significa que el trabajador está demostrando cumplir con los intereses de la Institución.

Como lo explica Chiavenato citado en la tesis de (Bayona, 2020), la supervisión ayuda a detectar errores y problemas que pueden ser significativos para una empresa, porque sí se pueden detectar, la supervisión es importante para ayudar a detectar las fallas y problemas dentro de la empresa. En la actualidad, las empresas desean capacitar a los trabajadores para que ayuden a optimizar las actividades de la empresa. A medida que la necesidad de rendición de cuentas ha aumentado durante la última década, la supervisión ahora se considera una necesidad administrativa; es una fuente para demostrar la calidad del servicio que se brinda a los usuarios y satisfacer a los reguladores que reportan información clave a la dirección o gerencia. La supervisión puede promover esfuerzos para abordar aquellos factores organizacionales negativos como un elemento de la supervisión de apoyo. Además de promover respuestas saludables de los empleados a los factores estresantes relacionados con el entorno organizacional, los gerentes pueden participar activamente en el proceso de mejorar el entorno organizacional, por ejemplo, promoviendo mejores relaciones laborales entre equipos o mejores relaciones entre agencias. Los supervisores pueden respaldar políticas que reduzcan el número de casos, reconocer el desempeño sobresaliente y respaldar respuestas específicas y de múltiples niveles a las crisis de los empleados.

De acuerdo a lo mencionado de la supervisión, es importante para el desarrollo de un seguimiento al desempeño laboral y el crecimiento Institucional, también facilita la manifestación del trabajador al estrés relacionado con el ambiente de trabajo. la supervisión intercede a la reducción de la sobre carga del trabajo, también intercede por



el reconocimiento de un buen desempeño laboral como también brinda políticas de apoyo en caso exista caos en el medio de trabajo.

En la Institución se cuenta con diferentes profesiones, diferentes edades y con diferentes tiempos de servicio en el ámbito laboral, y se concluye que la supervisión en la DIRESA Puno se realiza de manera frecuente por ende los trabajadores están prestos a demostrar su producción de trabajo y a través de ellos podemos identificar también los desequilibrios psicológico y físico que trae el estrés ya sea por la exigencia del trabajo o por las condiciones del ambiente de trabajo.

#### 4.2.2. Dimensión 04: Satisfacción laboral

Tabla 5

*Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno 2021.*

SATISFACCIÓN LABORAL	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Mi jefe reconoce el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	20	12.80%	30	19.20%	24	15.40%	72	46.20%	10	6.40%	156	100%
Tomo decisiones oportunas y son aceptadas por mis jefes.	5	3.20%	24	15.40%	29	18.60%	88	56.40%	10	6.40%	156	100%
Considero adecuado mi ambiente de trabajo, favorece a un buen desempeño laboral	9	5.80%	5	3.20%	19	12.20%	98	62.80%	25	16.00%	156	100%
Considero que mi labor profesional está siendo bien remunerado, según el trabajo que desempeña	15	9.60%	15	9.60%	35	22.40%	77	49.40%	14	9.00%	156	100%
En los últimos años asumí cargos importantes en mi trabajo.	14	9.00%	25	16.00%	32	20.50%	55	35.30%	30	19.20%	156	100%

**Fuente:** “Elaborado por el equipo de trabajo”.



En la tabla 5, según la distribución de los indicadores que pertenecen a la dimensión de satisfacción laboral se aprecia los resultados de un 62.60% de los trabajadores de la DIRESA respondieron que están “en desacuerdo” en tener un ambiente de trabajo adecuado, el ambiente de trabajo no es adecuado para su desenvolvimiento del trabajador, porque existen factores como hacinamiento de personal en algunas oficinas, hacinamiento de documentos y de máquinas de trabajo, para tener mejor referencia textual citamos al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de acuerdo a la ley N°29783, ley de la Seguridad y Salud en el trabajo: menciona que *“El Estado, en consulta con las organizaciones más representativas de empleadores y de trabajadores, tiene la obligación de formular, poner en práctica y reexaminar periódicamente una Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo que tenga por objeto prevenir los accidentes y los daños para la salud que sean consecuencia del trabajo, guarden relación con la actividad laboral o sobrevengan durante el trabajo, reduciendo al mínimo, en la medida en que sea razonable y factible, las causas de los riesgos inherentes al medio ambiente de trabajo.”*

según esta ley, es una nueva política de prevención de riesgos laborales en el Perú que tiene como participantes al empleador y trabajadores con la finalidad de prevenir accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y reducir daños que afecten la salud del trabajador, que sean consecuencia del trabajo donde se desempeña que esta tenga relación con la actividad de trabajo,

Chiavenato (2007):

Menciona que *“el clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes”*.



Es decir que el ambiente laboral está relacionado con el bienestar hacia los trabajadores en cuanto a los factores que determinan la calidad de su experiencia en los lugares de su trabajo, también es un elemento importante para el buen funcionamiento y crecimiento de una organización. Un buen ambiente de trabajo positivo siempre contribuye a una buena productividad y compromiso de los mismos trabajadores. Esta misma razón, resulta de suma importancia que el ámbito de trabajo debe ser agradable, adecuado y sea de estímulo para seguir construyendo un equipo motivado para tener una alta productividad.

También tenemos un porcentaje de 35.30% de trabajadores que indican estar “en desacuerdo” que en los últimos años asumieron cargos importantes en su trabajo, este porcentaje demuestra que algunos siguen en el mismo cargo, lo cual identificamos que el crecimiento profesional no ha sido progresivo, pueden ser por los cargos que tiene cada trabajador. Debemos tener en cuenta que un ascenso es un proceso de modificación por donde el empleador rota a un trabajador hacia una parte superior de su estructura organizacional y el trabajador obtiene mayor responsabilidad de trabajo hasta se le mejora el salario.

Al respecto tenemos la referencia de (Billikopf , 2003), quien dice que hablar de ascensos significa escalar un peldaño en la organización de la empresa; la rotación de los puestos laborales y los traslados son las reasignaciones laterales, el descendimiento de categoría significa una disminución en la jerarquía.

De acuerdo al autor mencionado y al porcentaje mostrado, se muestra que los ascensos en la DIRESA Puno ocurren en promedio, esto muestra que existe la rotación y los cargos que se les asigna cada cierto tiempo, en la investigación realizada por (Carbonel & Jayo, 2017), donde muestra que el ascenso tiene ciertos criterios para que puedan



ejercer el puesto superior deseado, algunos criterios que consideró son los grados académicos, capacitaciones recibidas y las pretensiones económicas lo cual coincido con sus planteamientos de estudio en cuanto al ascenso laboral.

#### 4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESTADÍSTICA

##### 4.3.1. Estrés Según Desempeño Laboral

###### Hipótesis

**HO:** No existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno – 2021

**H1:** Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno – 2021

###### Nivel de significancia

Se utilizó un nivel de significancia de  $\alpha = 0,05$  y es equivalente a un 95% de nivel de confianza.

###### Figura 2

*Rangos y relaciones de Rho Sperman*

Rango	Relación
	Correlación:
- 0.91 hasta el - 1.00	negativa perfecta
- 0.76 hasta el - 0.90	negativa muy fuerte
- 0.51 hasta el - 0.75	negativa considerable
- 0.11 hasta el - 0.50	negativa media
- 0.01 hasta el - 0.10	negativa débil
0.00	No existe correlación
+ 0.01 hasta el +0.10	positiva débil
+ 0.11 hasta el +0.50	positiva media
+ 0.51 hasta el +0.75	positiva considerable
+ 0.76 hasta el +0.90	positiva muy fuerte
+ 0.91 hasta el +1.00	positiva perfecta

**Fuente:** “Interpretación para Rho de Sperman”

**Tabla 6**

*Resultado de la correlación de Rho de Spearman entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno.*

			Correlación		
			Estrés laboral	Desempeño de los trabajadores	
<b>Rho de Spearman</b>	Desempeño de los trabajadores	Coefficiente de correlación	,563**	1.000	
		Sig. (bilateral)	.000		
		N	156	156	
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1.000	,563**	
		Sig. (bilateral)		.000	
		N	156	156	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretando la prueba de correlación de Spearman, se reconoce claramente la existencia de una correlación positiva considerable de 0.563 con un nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula y se aceptando la hipótesis alterna. Concluyendo que existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno – 2021

#### **4.3.2. Tipos de estrés según desempeño laboral**

##### **Hipótesis**

**HO:** No existe relación significativa entre los tipos de estrés con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno 2021.

**H1:** Existe relación significativa entre los tipos de estrés con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno 2021.

### Nivel De Significancia

Se utilizó un nivel de significancia de  $\alpha = 0,05$  y es equivalente a un 95% de nivel de confianza.

### Figura 3

*Rangos y relaciones de Rho Sperman*

Rango			Relación
			Correlación:
-	0.91	hasta el - 1.00	negativa perfecta
-	0.76	hasta el - 0.90	negativa muy fuerte
-	0.51	hasta el - 0.75	negativa considerable
-	0.11	hasta el - 0.50	negativa media
-	0.01	hasta el - 0.10	negativa débil
	0.00		No existe correlación
+	0.01	hasta el +0.10	positiva débil
+	0.11	hasta el +0.50	positiva media
+	0.51	hasta el +0.75	positiva considerable
+	0.76	hasta el +0.90	positiva muy fuerte
+	0.91	hasta el +1.00	positiva perfecta

**Fuente:** “Interpretación para Rho de Sperman”

### Tabla 7

*Resultados de la correlación de Rho de Sperman entre tipos de estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno.*

Correlaciones				
			Tipos de estrés	Desempeño de los trabajadores
<b>Rho de Spearman</b>	Desempeño de los trabajadores	Coefficiente de correlación	,836**	1
		Sig. (bilateral)	0	
		N	156	156
	Tipos de estrés	Coefficiente de correlación	1	,836**
		Sig. (bilateral)		0
		N	156	156

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).



Según la prueba de correlación de Rho de Sperman, se identifica la existencia de una correlación positiva muy fuerte de Rho de Sperman de 0.836 con un nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyendo que existe relación significativa entre los tipos de estrés con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno 2021.

#### **4.3.3. Factores de estrés según el desempeño laboral**

##### **Hipótesis**

**H<sub>0</sub>:** No existe Relación significa entre los factores del estrés con desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno 2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe Relación significa entre los factores del estrés con desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno 2021.

##### **Nivel de significancia**

Se utilizó un nivel de significancia de  $\alpha = 0,05$  y es equivalente a un 95% de nivel de confianza.

#### Figura 4

##### Rangos y relaciones de Rho Spearman

Rango	Relación
	Correlación:
- 0.91 hasta el - 1.00	negativa perfecta
- 0.76 hasta el - 0.90	negativa muy fuerte
- 0.51 hasta el - 0.75	negativa considerable
- 0.11 hasta el - 0.50	negativa media
- 0.01 hasta el - 0.10	negativa débil
0.00	No existe correlación
+ 0.01 hasta el +0.10	positiva débil
+ 0.11 hasta el +0.50	positiva media
+ 0.51 hasta el +0.75	positiva considerable
+ 0.76 hasta el +0.90	positiva muy fuerte
+ 0.91 hasta el +1.00	positiva perfecta

Fuente: "Interpretación para Rho de Spearman".

#### Tabla 8

Resultado de la correlación de Rho de Spearman entre factores del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno.

Correlaciones				
			Factores del estrés	Desempeño laboral de los trabajadores
<b>Rho de Spearman</b>	Desempeño de los trabajadores	Coefficiente de correlación	,802**	1
		Sig. (bilateral)	0	
	Factores del estrés	Coefficiente de correlación	1	,802**
		Sig. (bilateral)		0
		N	156	156
		N	156	156

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Según la prueba de correlación de Spearman, se reconoce una correlación positiva muy fuerte de Rho de Spearman de 0.802 con un nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ), se rechazando la hipótesis nula y se



aceptando la hipótesis alterna. Concluyendo que si existe relación significativa entre los factores del estrés con desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno 2021.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Según los resultados obtenidos de la investigación, se determina la existencia de una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno, en donde el coeficiente de Rho de Sperman de 0.563 con un nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ), rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. concluyendo que existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral.

**SEGUNDA:** Según los resultados obtenidos se identifica que existe relación significativa entre los tipos de estrés con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno 2021. Donde se identifica que, un **41.00%** sufren de estrés agudo esto es provocando por las situaciones de tensión, presiones, exigencias al momento de realizar sus actividades laborales y esto termina siendo agotador. De esta manera se identifica la existencia de una correlación positiva muy fuerte de Rho de Sperman de 0.836 con un nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**TERCERA:** De acuerdo a los resultados alcanzados se describe que existe relación significativa entre los factores del estrés con desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno 2021. Donde se demuestra que, un **62.80%** manifiesta que existe inconveniente en el clima laboral, el problema más frecuente es el cambio de líder que ocurre en la Institución y esto genera demoras para el desarrollo de sus actividades laborales, el cual genera preocupación, inseguridad y tensión en el trabajador.



De esta manera se identifica la existencia de una correlación correlación positiva muy fuerte de Rho de Sperman de 0.802 con un nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.





## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se recomienda a la Dirección Regional de Salud Puno tomar en cuenta sobre los efectos y daños que causa el estrés en el trabajo como la disminución en el desempeño laboral, dificultades para solucionar problemas de trabajo, baja atención en el trabajo y otros, para su prevención desarrollar programas de sensibilización para el beneficio de ambas partes (empleador – empleado) a través de la Oficina Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo para continuar con las prevenciones en riesgos de salud a los trabajadores, en especial para evitar el estrés laboral y mejorar las condiciones de vida en el trabajo.

**SEGUNDA:** Se sugiere al área de recursos humanos de la Dirección Regional de Salud Puno a desarrollar actividades preventivas como las pausas activas que se pueden realizar en 5 minutos durante la mañana como también en la tarde, con la finalidad de reducir el estrés laboral.

**TERCERA:** Se recomienda a la facultad de trabajo social a identificar los factores que generan estrés a nivel de estudiantes, docentes y administrativos promoviendo programas de relajamiento y buenos hábitos saludables en el trabajo.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barreto Osma, D. A., & Salazar Blanco, H. A. (2021). Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. SciELO.
- Charaja Incacutipa, Y., & Mamani Gamarra, J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterios y Turismo - Puno- Perú, 2013. *Scielo Perú*.
- Gálvez S, D., Martínez L, A., & Martínez L., F. (2015). *Estrés* . Obtenido de chrome-extension: <http://www2.izt.uam.mx/newpage/contactos/revista/97/pdfs/estres.pdf>
- González Acabal, M. R. (Mayo de 2014). *Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango*. Obtenido de Estrés y desempeño laboral (Estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango): <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Organization International Labour. (17 de Junio de 2022). *Estadísticas sobre la productividad laboral*. Obtenido de Estadísticas sobre la productividad laboral: <https://ilostat.ilo.org/es/topics/labour-productivity/#>
- Ramírez Hernández, T. G. (24 de Mayo de 2018). *Universidad Autónoma del Estado de México¿¿co*. Obtenido de Estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarías en una universidad pública del estado de México: [http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/98618/Tesis%2028-05-2018\\_Tere.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/98618/Tesis%2028-05-2018_Tere.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Rivera Porras, D., Rincón Vera, J., & Floréz Gamboa, S. R. (6 de Enero de 2018). *Revista Espacios*. Obtenido de Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html>
- Rodríguez Martínez, G. A. (2013). *La presión como factorestresor en el entorno laboral publicitario*. Colombia: Poliantea.
- Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Scielo*.
- Baena Paz, G. (2017). *Técnicas y metodos cualitativos para la investigación científica*. Obtenido-de-chrome extension:



[/http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1)

Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf

Castillo Ramírez, S. (2001). El síndrome de "Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional. *SciELO*.

DirecciónRegionaldeSalud. (7 de Noviembre de 2019). *Dirección Regional de Salud*. Obtenido de Diresa Puno: para prevenir el estrés, trabajadores participan del programa reforma de vida "sumak kawsay" vivir en armonía - 2019.: <https://www.diresapuno.gob.pe/2019/11/07/diresa-puno-para-prevenir-diabetes-obesidad-y-estres-trabajadores-participan-del-programa-reforma-de-vida-sumak-kawsay-vivir-en-armonia-2019/>

Erbes, A., Roitter, S., & Delfini, M. (23 de setiembre de 2010). *Organización del trabajo e innovación: Un estudio comparativo entre ramas productivas argentinas*. Obtenido de chrome-extension: <https://www.scielo.org.mx/pdf/etp/n34/n34a5.pdf>

Hernández Sampieri, R. (2003). *Metodología de la investigación*. Obtenido de chrome-extension: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/hernandez\\_s\\_j/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/hernandez_s_j/capitulo3.pdf)

Lazo Palacios, N. A. (1 de Diciembre de 2019). *Desempeño laboral: una revisión teórica*. Obtenido de chrome-extension: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2260/Yini\\_Trabajo\\_Bachillerato\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2260/Yini_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

López Mena, L., & Campos Alvarez, J. (2002). *Revista de Psicología*. Obtenido de Evaluación de Factores Presentes en el Estrés Laboral: chrome-extension: [/https://www.redalyc.org/pdf/264/26411111.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/264/26411111.pdf)

Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Readaly*, 44.

Maslach, C. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, comprendiendo el Burnout. *Scielo*.



- Ministerio de Educación. (2021). *Estrés laboral*. Obtenido de chrome-extension:  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3630895/Estr%C3%A9s%20laboral%20-%20Te%20escucho%2C%20docente.pdf?v=1663208512>
- Ministerio de Salud. (Abril de 2020). *Cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID-19*. Obtenido de  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, M. (Marzo de 2018). *Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo*. Obtenido de Política y Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2017 - 2021: chrome-extension:  
[/https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/CNSST/politica\\_nacional\\_SST\\_2017\\_2021.pdf](https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/CNSST/politica_nacional_SST_2017_2021.pdf)
- Moreno Charris, A. V., Chang Muñoz, E., & Romero de Cuba, J. (2018). Satisfacción Laboral en las Pyme colombianas del sector Textil-Confección. *Revista Venezolana de Gerencia*, 394. Obtenido de Satisfacción Laboral en las Pyme.
- Moreno Jiménez, B., & Díaz García, L. (2015). *Guía Estudio sobre el Estrés por deterioro de las condiciones de trabajo*. Madrid, España: Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC.
- Nogareda Cuixart, S. (1995). *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España*. Obtenido de Fisiología del estrés:  
[https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp\\_355.pdf](https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp_355.pdf)
- Organización Internacional de Trabajo. (04 de Abril de 2016). *Estrés laboral*. Obtenido de Estrés laboral: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)
- Organización Internacional de Trabajo. (2016). *Éstres laboral*. Ginebra: LABADMIN/OSH.
- Ramos Perca, S. S. (11 de Octubre de 2018). *Estrés laboral y desempeño laboral de los servidores judiciales de régimen 728 de la corte superior de justicia Puno 2017*. Obtenido-de  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8627/Ramos\\_Perca\\_Synt\\_hia\\_Shanery.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8627/Ramos_Perca_Synt_hia_Shanery.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Ramos Valentina, Pantoja Odette, Tejera Eduardo, Gonzales Mario. (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Espacios*,  
<http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/19400708.html>.
- Romero, F., & Urdaneta, E. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. *Revista electrónica de humanidades, educacion y comunicacion social*, 69.
- Sánchez Carlessi , H., Reyes Romero, C., & Mejía Saenz, K. (Junio de 2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnología y humanística*. Obtenido de chrome-extension: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Scielo. (2021). Consideraciones para la definición de desempeño profesional en el proceso de calidad en salud. *Humanidades Medicas*, 21.
- Sosa Iberos, J. (22 de Julio de 2016). *El 80% de la población de Puno padecería estrés por malos hábitos*. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/edicion/puno/el-80-de-la-poblacion-de-puno-padeceria-estres-por-malos-habitos-686619/>
- Trujillo Cubas , N. N. (2017). *Universidad Nacional de Trujillo*. Obtenido de El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del servicio de administracion tributaria - 2015: [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9110/trujillocubas\\_noelia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9110/trujillocubas_noelia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Universidad de Calgary de Canadá;, U. (19 de marzo de 2018). *El estrés es contagioso*. Obtenido de <https://www.nyket.com/el-estres-es-contagioso/>
- Zuñiga Cristobal, E. C. (2019). El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores. *Gestión en el tercer Milenio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor*.



## ANEXOS



## ANEXO 1: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES E INDICADORES		
Variable	Dimensiones	Indicadores
<b>(x)</b>  Estrés laboral	Tipos de estrés  Factores del estrés	<ul style="list-style-type: none"><li>- Agudo</li><li>- Agudo episódico</li><li>- Crónico</li> <li>- Desempeño profesional</li><li>- Demandas del trabajo</li><li>- Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</li><li>- Clima de trabajo</li><li>- Control sobre el trabajo</li><li>- Recompensa</li></ul>
<b>(y)</b>  Desempeño laboral	Productividad laboral  Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"><li>- Motivación</li><li>- Trabajo en grupo</li><li>- Capacitación del trabajador</li><li>- Supervisión</li><li>- Objetivos logrados</li><li>- Habilidades</li><li>- Puntualidad</li> <li>- Reconocimientos</li><li>- Estructura orgánica</li><li>- Asensos logrados</li></ul>



## ANEXO 2: Cuestionario

### ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD PUNO 2021.

En el presente cuestionario denominada escalas Likert está dirigida a los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno 2021.

#### Instrucciones

Marca con una x solo una alternativa, todas las preguntas deben ser respondidas de manera personal.

#### Rango valorativo

- (1) totalmente en desacuerdo
- (2) algo de acuerdo
- (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (4) algo en desacuerdo
- (5) muy en desacuerdo

#### Datos generales

Edad:.....

Sexo:.....

.....

Variable: ESTRÉS						
Dimensiones	ITEMS	1	2	3	4	5
Tipos de Estrés	1. Tengo dificultades para mantener la concentración en mi trabajo.					
	2. Tengo inconvenientes al organizar mi trabajo propio.					
	3. Siento que el esfuerzo que realizo no mejora la retribución que obtengo.					
	4. Estos últimos años, mi vida en el trabajo a experimentado muchos cambios importantes en el trabajo					
	5. Al terminar mi trabajo me siento fatigado, pesado y agotado.					
	6. Últimamente mi salud física y emocional no es favorable en mi trabajo.					
	7. Siento que las demandas de mi trabajo han superado mi capacidad de respuesta.					





<b>Factores Del Estrés</b>	8. Dedico demasiado tiempo a mi trabajo porque me gusta el profesionalismo.					
	9. Logro culminar mi trabajo para las fechas programadas.					
	10. Realizo actividades que no están en mis funciones.					
	11. Siento que trato con mucha efectividad los problemas que ocurren en mi trabajo.					
	12. Siento que puedo entender fácilmente a las personas con las que me relaciono.					
	13. El control de trabajo es igual para todos.					
	14. Me preocupa que siempre cambiemos de líder en nuestra organización, ya que este hecho no permite culminar con mis actividades					
	15. Mi esfuerzo laboral es recompensado por mi organización.					
<b>Variable: DESEMPEÑO LABORAL</b>	1	2	3	4	5	
<b>Productividad Laboral</b>	16. Siempre que logro cumplir las metas de trabajo es reconocido.					
	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
	18. Con mucha frecuencia estamos siendo capacitados sobre nuestras funciones de trabajo.					
	19. Mi trabajo es supervisado de manera constante					
	20. Siempre logro ejecutar mi trabajo según el cronograma.					
	21. Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes					
	22. Me acomodo a los cambios que ocurren según mi área de trabajo.					
	23. Cumplo satisfactoriamente con mi horario de trabajo, no trabajo en otros horarios.					



<b>Satisfacción laboral</b>	24. Mi jefe reconoce el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
	25. Tomo decisiones oportunas y son aceptadas por mis jefes.					
	26. Considero adecuado mi ambiente de trabajo, favorece a un buen desempeño laboral.					
	27. Considero que mi labor profesional está siendo bien remunerado, según el trabajo que desempeña.					
	28. En los últimos años asumí cargos importantes en mi trabajo.					



### ANEXO 3: Solicitud de autorización para la ejecución de proyecto



Puno, 3 de Junio del 2022

OFICIO N° 1582 - 2022- GR-PUNO-DIRESA—DG-OERH-UCD

Señora:  
Dra. Vivian Rene VALDERRAMA ZEA  
DECANA DE LA FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL



Presente.-

ASUNTO : Aplicación de encuesta  
REFERENCIA : Carta Nro. 172-2022-D-FTS-UNA

Es grato dirigirme a usted para comunicar que, de acuerdo al documento de referencia esta Dirección autoriza a la Srta. Clelia ESCOBEDO CHOQUE para la aplicación de la encuesta instrumento del Proyecto de investigación " ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD" a partir de la fecha.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

JCMY/MPM/YFP/byf  
c.c. aich





## ANEXO 4: Carta de presentación para la validación del instrumento.

### CARTA DE PRESENTACIÓN

MSc. Juana Victoria Bustinza Vargas

Presente.

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos; y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo Bach. de la Facultad de Trabajo, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título del Trabajo de mi investigación es: **ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PUNO - 2021.** y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente,

Nombre: ~~Celia~~ Escobedo Choque  
D.N.I: 70309602  
Correo: [esscobedo826@gmail.com](mailto:esscobedo826@gmail.com)  
Celular: 996262901



## ANEXO 5. Validación de instrumentos

V1:

### PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDE LA VARIABLE 1: ESTRÉS

Observaciones (en caso existan):

---

---

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable  ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador

Bustinza Vargas Juana Victoria

DNI: 41257748

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

-----  
Firma del experto informante



V2:

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDE LA VARIABLE 2: EDESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (en caso existan):

---

---

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []    Aplicable después de corregir []    No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador  
Bustinza Vargas Juana Victoria  
DNI: 41257748

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

-----  
Firma del experto informante



### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Clelia Escobedo Choque  
identificado con DNI 70309602 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

Trabajo Social

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

"Estrés y desempeño laboral de los trabajadores  
de la Dirección Regional de Salud Puno - 2021."

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 12 de diciembre del 2023

  
FIRMA (obligatoria)



Huella





## AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Clara Escobedo Choque,  
identificado con DNI 70309602 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

Trabajo Social  
informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno - 2021.”

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 12 de diciembre del 2023

  
FIRMA (obligatoria)



Huella