



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL



TESIS

**EL ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA MICRORED DE SALUD NUÑO A, PROVINCIA DE
MELGAR – PUNO, 2019**

PRESENTADA POR:

KATHERIN TORRES QUISPE

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

**MAGISTER SCIENTIAE EN TRABAJO SOCIAL
CON ESPECIALIDAD EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

PUNO, PERÚ

2022



NOMBRE DEL TRABAJO

**EL ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DES
EMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADO
RES DE LA MICRORED DE SALUD NUÑO**

AUTOR

KATHERIN TORRES QUISPE

RECuento DE PALABRAS

22707 Words

RECuento DE CARACTERES

127777 Characters

RECuento DE PÁGINAS

87 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.4MB

FECHA DE ENTREGA

Dec 13, 2023 4:19 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 13, 2023 4:20 PM GMT-5

● **14% de similitud general**

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

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)


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



Resumen



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL

TESIS

**EL ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA MICRORED DE SALUD NUÑO, PROVINCIA DE
MELGAR - PUNO, 2019**



PRESENTADA POR:

KATHERIN TORRES QUISPE

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

**MAGISTER SCIENTIAE EN TRABAJO SOCIAL
CON ESPECIALIDAD EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

.....
Dra. MARTHA ROSARIO PALOMINO COILA

PRIMER MIEMBRO

.....
Dra. NILDA MABEL FLORES CHÁVEZ

SEGUNDO MIEMBRO

.....
M.Sc. YOLANDA PARI COAMA

ASESOR DE TESIS

.....
Dra. SOLEDAD JACKELINE ZEGARRA UGARTE

Puno, 28 de diciembre de 2022

ÁREA: Cambio y desarrollo organizacional

TEMA: El estrés y su relación con el desempeño laboral

LÍNEA: Comportamiento organizacional



DEDICATORIA

- A Dios por darme la fortaleza de seguir adelante cuando encontraba momentos de debilidad de continuar con la presente tesis e iluminar mi camino para seguir con mis objetivos.
- A mi madre Neley por ser un pilar fundamental para mi vida profesional, a mi hermana Marisel por confiar en mí siempre y darme los ánimos de continuar pese a las adversidades, a mi pequeño André por dar alegría a mi vida y en especial a mi abuela Mónica por animarme a continuar con mis estudios de posgrado y pese que no estes físicamente tu corazón esta con el mío, gracias por ser mi inspiración de lucha constante, el mismo que se refleja en mi formación profesional y en las metas y objetivos que aún están por cumplirse.



AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida.

Agradecer a la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano, por permitir seguir desarrollándome como profesional y así continuar aportando a nuestra sociedad mediante los estudios realizados y mi desempeño profesional.

Dar gracias en estas líneas la ayuda de mi familia por su apoyo incondicional, a colegas que brindaron su apoyo durante el proceso de la investigación y redacción de este trabajo y agradecer especialmente a mi asesora Dra. Soledad Zegarra Ugarte por su orientación en todos los momentos que necesité de su apoyo.

De igual forma, agradezco a la presidenta de jurado Dra. Martha R. Palomino Coila y miembros del jurado Dra. Nilda Mabel Flores Chávez y Msc. Yolanda Pari Ccama, que gracias a sus aportes académicos valiosos permitieron la culminación de este presente trabajo de investigación. A toda la plana docente de la Maestría de la Facultad de Trabajo Social por sus enseñanzas que han permitido mi desarrollo personal.

Asimismo, expresar mi agradecimiento al Medico Julver Quispe Ruelas, jefe de la MICRORED de Salud Nuñoa por permitirme realizar la presente investigación y agradecer a todo su equipo profesional por el apoyo e información brindada a lo largo de esta investigación.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
ÍNDICE DE ANEXOS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 Marco teórico	3
1.1.1 Con relación a la variable X: Estrés Laboral	3
1.1.1.1 Teorías del estrés	3
1.1.1.2 El estrés	4
1.1.1.3 Tipos de estrés	5
1.1.1.4 Consecuencias del estrés	6
1.1.1.5 Estresores	6
1.1.2 Con relación a la variable Y: Desempeño laboral	9
1.1.2.1 Teorías de desempeño laboral	9
1.1.2.2 Desempeño laboral	10
1.1.2.3 Niveles de desempeño laboral	11
1.1.2.4 Dimensiones de desempeño laboral	12
1.2 Antecedentes	14
1.2.1 Antecedentes internacionales	14
1.2.2 Antecedentes nacionales	16
1.2.3 Antecedentes locales	18

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Identificación del problema	21
2.2 Enunciados del problema	22
2.2.1 Enunciado general	22
	iii



2.2.2 Enunciados específicos	22
2.3 Justificación	23
2.4 Objetivos	24
2.4.1 Objetivo general	24
2.4.2 Objetivos específicos	24
2.5 Hipótesis	24
2.5.1 Hipótesis general	24
2.5.2 Hipótesis específicas	24
CAPÍTULO III	
MATERIALES Y MÉTODOS	
3.1 Lugar de estudio	25
3.2 Población	25
3.2 Muestra	25
3.4 Método de investigación	26
3.4.1 Tipo de investigación	26
3.4.2 Nivel o alcance de investigación	26
3.4.3 Diseño de investigación	26
3.5 Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	27
3.5.1 Primer objetivo específico	28
3.5.2 Segundo objetivo específico	29
3.5.3 Tercer objetivo específico	29
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1 Resultados	31
4.1.1 Resultados del primer objetivo específico	31
4.1.2 Resultados del segundo objetivo específico	38
4.1.3 Resultados del tercer objetivo específico	45
4.1.4 Resultados del objetivo general	51
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES	57
BIBLIOGRAFÍA	59
ANEXOS	65



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Escala valorativa de estrés como variable general con 26 ítems	27
2. Escalas valorativas para desempeño laboral	28
3. Escala valorativa de estresores físicos con 5 ítems	28
4. Escala valorativa de estresores laborales con 13 ítems	29
5. Escala valorativa de estresores personales con 8 ítems	29
6. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman	30
7. Estresores físicos y el Eficiencia laboral de los trabajadores	31
8. Estresores físicos y la eficacia laboral de los trabajadores	34
9. Estresores físicos y habilidades laborales de los trabajadores	36
10. Determinación de Rho de Spearman para la primera hipótesis específica	38
11. Estresores laborales y eficiencia de los trabajadores	38
12. Estresores laborales y eficacia de los trabajadores	40
13. Estresores laborales y habilidades de los trabajadores	42
14. Determinación de Rho de Spearman para la segunda hipótesis específica	45
15. Estresores personales y eficiencia laboral de los trabajadores	45
16. Estresores personales y eficacia laboral de los trabajadores	47
17. Estresores personales y habilidades laborales de los trabajadores	49
18. Determinación de Rho de Spearman para la tercera hipótesis específica	51
19. Estrés y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores	52
20. Determinación de Rho de Spearman para la hipótesis general	54



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Estresores físicos y el eficiencia laboral de los trabajadores	32
2. Estresores físicos y el eficacia laboral de los trabajadores	34
3. Estresores físicos y habilidades laborales de los trabajadores	36
4. Estresores laborales y eficiencia de los trabajadores	39
5. Estresores laborales y eficacia de los trabajadores	41
6. Estresores laborales y habilidades de los trabajadores	42
7. Estresores personales y eficiencia laboral de los trabajadores	46
8. Estresores personales y eficacia laboral de los trabajadores	48
9. Estresores personales y habilidades laborales de los trabajadores	49
10. Estrés y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores	52



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Escala de Likert – Estrés	66
2. Escala de valoración para determinar el desempeño laboral de los trabajadores	69
3. Matriz de consistencia	71
4. Tablas de Contraste de Hipótesis secundarias de dimensiones	74

RESUMEN

Hoy en día, la salud mental, física y ocupacional repercute en su desempeño laboral de los trabajadores y el estrés afecta significativamente, la investigación tuvo por objetivo general “determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa”, siendo una investigación de enfoque cuantitativo de tipo teórica básica, descriptivo correlacional y de diseño no experimental de corte transversal, como método utilizado fue el hipotético deductivo, la muestra es la no probabilístico por conveniencia del investigador, tomando la totalidad del personal la misma que conforma 48 trabajadores. Se aplicó como instrumento el cuestionario tipo Likert y una escala de valoración y como prueba estadística fue la correlación de Spearman, que es una prueba para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas, cuyo procesamiento de datos se realizó a través del SPSS 27. Los resultados demostraron que el 45,8% de los trabajadores presentan un estrés laboral moderado y el 43,8% de los trabajadores tienen un desempeño laboral bajo. Llegando a la siguiente conclusión: El estrés se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa, provincia de Melgar – Puno, 2019, obteniendo en la prueba de correlación de Spearman una significación bilateral $p=0.000$, lo que indica una relación estadística significativa (< 0.05), obteniendo que del total de los trabajadores el 35,4% tiene un nivel de estrés laboral moderado y un desempeño laboral regular.

Palabras clave: Desempeño laboral, estrés, estresores físicos, estresores laborales, estresores personales y trabajadores.

ABSTRACT

Nowadays, mental, physical, and occupational health has an impact on the work performance of workers and stress affects significantly, the general objective of the research was to determine the relationship between stress and the job performance of workers of the Nuñoa Health Microred, being a quantitative approach research of basic theoretical type, descriptive correlational and non-experimental cross-sectional design, the method used was the hypothetical deductive, the sample is non-probabilistic for convenience of the researcher, taking the entire staff which makes up 48 workers. The Likert-type questionnaire and a rating scale were applied as an instrument, and Spearman's correlation was used as a statistical test, which is a test to evaluate hypotheses about the relationship between two categorical variables, whose data processing was done through SPSS 27. Reaching the following conclusion: stress is significantly related to the job performance of workers of the Nuñoa Health Microred, province of Melgar - Puno, 2019, obtaining in the Spearman correlation test a bilateral significance $p=0.000$, indicating a statistically significant relationship (< 0.05), obtaining that of the total workers 35.4% have a moderate level of job stress and a regular job performance.

Keywords: Job performance, personal stressors, physical stressors, stress, work stressors and workers.



Dr. Renzo F. Valdivia Terrazas
Docente Principal UNA-PUNO

INTRODUCCIÓN

Esta investigación denominada “El estrés y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa” la investigación responde a la interrogante de investigación: “¿En qué medida el estrés se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa?”, la que origina entender como el estrés y el desempeño laboral están relacionados en un contexto laboral, toda vez, que al tener un alto nivel de estrés afectaría negativamente al desempeño de los trabajadores o que por el contrario que promueva la gestión efectiva del estrés puede contribuir a un mejor rendimiento y bienestar en el trabajo. Según Apaza (2020) define “el estrés laboral como una respuesta física y emocional desagradable”, que comúnmente ocurre cuando las actividades laborales impliquen demandas mayores, donde supera la capacidad del trabajador de salud, sumado a ello los recursos con las que cuentan que generalmente es insuficiente, repercutiendo su salud psicológica, física y ocupacional además repercute en su desempeño.

Por otro lado, Silva (2021), refiere que el desempeño laboral es “acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la organización”.

Por lo tanto, al ser el desempeño laboral acciones que surgen por los pensamientos y emociones de la persona que son reflejadas en su conducta, en las acciones que ejecuta para el logro de objetivos y metas, asimismo reflejadas en sus habilidad y capacidades que son fundamentales. Los trabajadores de la Microred de Salud Nuñoa resaltan la necesidad de abordar el estrés laboral como un factor que impacta negativamente en el rendimiento de los trabajadores en el campo de la salud, donde por su arduo trabajo a favor de la población de Nuñoa, requieren que se implementen estrategias para gestionar y reducir el estrés del personal y se pueda tener un impacto positivo en su desempeño laboral y, en consecuencia, en la calidad de la atención de salud brindada.

Desde la Maestría de Trabajo Social en la Especialidad de Gestión de Recursos Humanos la investigación se articula al área de Gestión de Recursos Humanos, en la línea de investigación desde la gestión y gerencia.

Por ellos la presente investigación pretende determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa – 2019.

La investigación está estructurada por 4 capítulos los cuales están constituidos de la siguiente manera:

En el capítulo I, aborda los siguientes aspectos como: la revisión literaria que sustenta este estudio que son base y fundamento la investigación, asimismo se consideran antecedentes correspondientes.

En el capítulo II, se expone el problema y sus respectivos enunciados en dos niveles general y específicos, justificación, importancia del estudio, los objetivos que orientaron este estudio y las hipótesis correspondientes.

En el capítulo III, se presenta la metodología de estudio, que comprende los materiales, métodos de investigación como es el tipo, diseño, método, población y muestra de estudio, asimismo las técnicas e instrumentos que se aplicaron para el recojo de información y el procedimiento estadístico.

En el capítulo IV, se expone los resultados a los que se arribó y la discusión correspondiente con los antecedentes del estudio, además se presenta la contrastación de hipótesis planteadas.

Por último, se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 Marco teórico

1.1.1 Con relación a la variable X: Estrés Laboral

1.1.1.1 Teorías del estrés

El estrés es un fenómeno que tuvo miradas desde diferentes teorías, para el presente estudio se considera los siguientes:

a) Teoría del intercambio social: Cuando se percibe una falta de equidad entre inversiones y resultados que se ponen en juego en el trabajo. Donde la ausencia de reciprocidad desgasta los recursos emocionales del personal y aparecen quejas de salud y el agotamiento emocional hasta hacerse crónico, la misma que recuden el compromiso con la organización, incrementan las tasas de absentismo por enfermedad, tendencia al abandono, y roban a la organización en términos de robo de herramientas o robo de tiempo (absentismo ilegal) (Schaufeli *et al.*, 2011).

b) Teoría del contagio de emociones: Cuando en los grupos de trabajo existen creencias y emociones compartidas que se van desarrollando a lo largo de la interacción social. Cuando las personas trabajan juntas es habitual que se compartan situaciones estresantes, que se llegue a un nivel de compenetración conjunta y se experimenten emociones colectivas, como la tristeza de ser castigados o también el burnout en un objetivo de sintonizar emocionalmente unos con otros. Este contagio del burnout se ha evidenciado sobre todo en

profesionales de área salud, lo que evidencia la fuerza del contagio emocional en el desarrollo del comportamiento (Bakker *et al.*, 2005).

1.1.1.2 El estrés

Según Mansilla y Faviaras (2011), el estrés en terminos general constituye un problemas que repercute directamente la salud pública, que se ha venido presentando en diferentes escenarios como en el ambito laboral que en los últimos años tuvo cifras en direccion ascendente, teniendo multiples causas que se generan producto de las transformaciones que ocurren en la sociedad, teniendo multiples consecuencias en el bienestar integral del personal y con ello afecta negativamente a las organizaciones.

Según Fonseca (2008), los estresores son multifactorial, pero esta va depender mucho de la percepción que tenga cada personal, es decir cómo responde a estas demandas el organismo del individuo, expresando que esta se manifiesta que comúnmente se manifiesta de las siguientes formas: de manera negativa al que se denomina distrés, es el estrés común que se asocia con efectos negativos que repercute directamente en la salud y bienestar del individuo y la otra forma es estrés positivo denominado eustrés que comprende que la persona afrontar situaciones considerando como retos y desafíos por lo que considera que es una oportunidad de demostrar sus capacidades por lo tanto repercute de forma positiva a la persona que le genera satisfacción sus esfuerzos. Asimismo, resalta que existe múltiples fuentes estresores que conllevan a presentar estrés en sus distintas formas y niveles, agrupándolos en fuentes laborales, físico y personales resaltando que estos guardan relaciona entre ellos en diferentes contextos, es decir si en escenario se presenta un estresor este puede esta combinarse con otras fuentes estresores que pueden conllevar a presentar estrés negativo el cual dependerá mucho de la percepción de la persona.

Por otro lado, Lauracio y Lauracio (2020), sostiene que el estrés se ha convertido parte de la vida de los individuos, incidiendo en el que hacer de los profesionales, asimismo Ortega y López (2004), refieren de manera general como un malestar de la sociedad actual, que repercute directamente en el bienestar integral de los individuos.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sustenta que el estrés afecta a todas las personas, el cual se ha visibilizado en ámbito laborales, producto de las condiciones en las que se encuentran insertas (OIT, 2017). Asimismo, Delgado *et al.* (2020) agrega que el estrés laboral ocurre cuando las organizaciones no cuentan con condiciones adecuadas antes las exigencias que demanda, por lo que esta patología tiende a repercutir el desempeño laboral, debido que el trabajador suele bajar su rendimiento y la capacidad de responder con las actividades establecidos.

1.1.1.3 Tipos de estrés

Existen diversos autores que desde distintos enfoques y perspectivas agrupan y clasifican, sin embargo, para esta investigación se considera la tipología de (Laqui, 2019), y son las siguientes:

Estrés Positivo o eustrés: Comprende que el estrés en vez de generar efectos negativos esta se convierte en un estimulante generando de esta manera en las personas como retos y desafíos, conllevando a que la persona aprenda a vivir y afrontarlo de manera creativa y la motivación incrementa para enfrentarlo y seguir trabajando para lograrlo. En síntesis, refiere que la persona aprende a convivir con los estresores conservando mentalidad creativa y abierta preparando su organismo y su mente para el funcionamiento optima.

Al respecto, Ortega y López (2016) sostiene que el estrés es fundamental entenderlo desde diferentes miradas, por lo que requiere una comprensión holística debido que no solo repercute en el individuo sino también en su medio entorno.

Estrés Negativo o distrés: Se caracteriza por tener efectos negativos en la persona, debido que este tipo de estrés en el trabajo se expresa en la sobrecarga, exigencia mayor y demandas superiores que desencadenan en un desequilibrio psicológico y físico afectando estrechamente a la productividad, eficiencia y rendimiento de la persona, a nivel personal repercute en patologías psicosomáticas inclusive un envejecimiento temprano y rápida, de manera genérica se expresa en todas las sensaciones desagradables.

Al respecto, Ala y Miranda (2021) sostiene que “cuando una persona conlleva a la fase agotamiento mental y física incide negativamente en la capacidad de la persona de cumplir con las actividades programadas como corresponde por lo que las funciones dadas sobrepasan sus competencias y capacidades” (pág. 19).

1.1.1.4 Consecuencias del estrés

Las consecuencias que conllevan de estrés se asocian generalmente a aspectos negativos y generan reacciones en las personas, tal como de Laqui (2019), y son las siguientes:

- Excesiva carga laboral
- Cuando existe volumen de trabajo insuficiente
- Horarios laborales
- Infrautilización de habilidades.
- Realizar actividades rutinarias
- Relaciones sociales.
- Cambios organizacionales
- Control por parte de los superiores

1.1.1.5 Estresores

Hablar de estresores alude todas aquellas circunstancias, estímulos o situaciones que tienden a producir estrés, por lo que se puede encontrar un conjunto de situaciones estresantes en el ámbito laboral, familiar y personal.

Al respecto, Castillo y Barraza (2020) refiere que los estresores son definidos como acontecimientos que pueden causar estrés, sin embargo, resaltó que los estresores dependen si se asocia de mayor o menor grado e incontrolables. Los estresores mayores son aquellas circunstancias que ponen en peligro la vida un ser humano y los estresores menores hace referencia a aquellos estresores que

son construidas por estímulos propios de la persona. Asimismo, para este estudio se consideró tres grupos de estresores que son los siguientes:

a) Estresores físicos

Comprende aquellas situaciones que se relacionan con el ambiente e infraestructura donde se desempeña el trabajador, tal como Hoyo (2004), refiere como aquellos factores que se asocian con las condiciones físicas del trabajo.

Por otro lado, Comín *et al.* (2017), refiere que entre los estresores físicos se considera aspectos como:

La iluminación: Debido que contar con iluminación ya sea exceso o carencia limita la percepción adecuada de estímulos visuales, por lo que requieren esfuerzos mayores generando tensión.

Ruido: Debido que si el trabajador se encuentra inmerso en ruidos con ruidos altos genera irritabilidad, ira, enojo, dolor de cabeza y sobre obstaculiza la concentración que se requiere para cumplir con las tareas asignadas, asimismo interfiere en la comunicación.

Temperatura: Este aspecto se asocia con el confort del trabajador en su puesto laboral, si en caso de que el trabajador se encuentra inmersa en altas temperaturas puede generar somnolencia, entre otros. Asimismo, si se encuentra en temperaturas bajas genera limitaciones en realizar trabajos manuales, asimismo la temperatura incide en generación de accidentes en el trabajo.

b) Estresores laborales

Hacen referencia a aquellas situaciones que surgen en el trabajo, debido que implica aquellas exigencias y características del trabajo que llegan a desencadenar el estrés.

Al respecto, Comín *et al.* (2017), consideran que este tipo de factores involucra los siguientes aspectos:

- Jornada laboral: Que se asocia generalmente a las horas y turnos de trabajo, debido que ir a turnos fijos, horarios nocturnos suelen desencadenar la vida privada del personal, inclusive algunos turnos limitan el desarrollo de actividades extralaborales como son la familia.
- Productividad: Hace referencia que muchas veces la empresa suele someter al trabajador a continuos estímulos para que cumpla con las metas establecidas, por lo que trabajador suele autoexigirse situación que suele desencadenar en estrés.
- Salario: Hace referencia que el personal, así como trabaja también esta debe alcanzar a convivir en comodidad.
- Horas extras: Esto ocurre cuando los trabajadores perciben salarios bajos por lo que requieren trabajar más para solventar su hogar por lo que se encuentran estresados.

c) Estresores personales

Se asocia directamente con las capacidades y la motivación que emite el personal para ejecutar y cumplir con sus funciones asignados, por lo que tener una carga mental mayor puede desembocar en fatiga mental.

Al respecto, Gutierrez (2017), refiere que “los tipos de estresores implica puntos personales a partir de las distintas diferencias de cada uno que inciden en la interpretación subjetiva, ya sea de lo que conlleva a estrés”, entre los aspectos son:

- Cognitivos y afectivos
- Conductual
- Demográficas

1.1.2 Con relación a la variable Y: Desempeño laboral

1.1.2.1 Teorías de desempeño laboral

Considerando que Klingner y Nalbandian (2002) donde explican de manera concisa sobre las teorías del desempeño asociado con motivación y capacidad de rendimiento, entre ellas se resaltan los siguientes:

Teoría de equidad: Esta teoría fundamenta específicamente con la percepción del personal relacional al trato que recibe, ya sea esta injusto o no, generalmente se expresa en la lealtad, manifestación de voluntad, cooperación y una eficacia mayor en la empresa. Esta teoría se asocia con dos partes importantes que son:

- El rendimiento
- La equiparación con otros

En síntesis, esta teoría realiza una comparación de su conocimiento y rendimiento con trabajo y la retribución que percibe producto de ello.

Teoría de Necesidades de Maslow: Esta teoría sostiene que un trabajador desempeña sus funciones de acuerdo a la satisfacción de sus necesidades, por lo que plantea la jerarquía de necesidades que deben satisfacer en orden secuencial desde la base hasta arriba. Sugiere que no satisfacer una necesidad en cualquiera de los distintos niveles impediría el avance hacia el nivel siguiente. Las necesidades pueden dividirse en dos categorías. Las necesidades básicas incluyen las fisiológicas y las de seguridad. Las necesidades de crecimiento incluyen la integración, la autoestima y la realización personal. Maslow defiende que las personas mueren si no tienen satisfechas sus necesidades básicas y se sienten inferiores e insatisfechas cuando sus necesidades de integración y autoestima no están copadas y no pueden por ello alcanzar la realización personal.

Teoría de dos factores de Herzberg: Hace referencia que un trabajador desmotivado e insatisfecho tiene naturaleza diferente, sustentando que una persona posee dos necesidades que son evitar dolor y lo otro de progresar. Esta teoría se aplica para entender aspectos laborales precisando incentivos

diferentes, por lo que trata del dualismo. Resaltando que el dualismo comprende dos aspectos catalogados como determinantes que son parte de la motivación en los trabajadores que son determinantes motivacionales y determinantes higiénicos

Teoría de expectativas: Esta teoría se sustenta en aspecto subjetivo del trabajador, es decir en los sentimientos y el grado de satisfacción que emiten los empleados de esta forma asume y realiza sus funciones de manera eficiente.

1.1.2.2 Desempeño laboral

Según Corvo (2019) comprende el desenvolvimiento del personal, el cual se demuestra a través de la evaluaciones cuyo propósito es conocer como el trabajador cumple con sus funciones si estas son eficientes o no, que en la actualidad las empresas apuestan por conocer el desempeño alcanzado por los trabajadores para conocer sus capacidades, competencias y las debilidades que presentan para plantear estrategias para mejorar, el área que se encarga comúnmente en el recurso humano quien administra, evalúa el desempeño considerando que es un aspecto fundamental para el éxito organizacional.

Asimismo, Robbins y Judge (2013) definen como “resultados que obtienen los trabajadores de acuerdo a las actividades, funciones, tareas, compromiso que asumen con la organización de esta manera conocer su contribución a la productividad organizacional”. Asimismo, resalta que el desempeño alude al cumplimiento de las tareas y actividades programados con responsabilidad y compromiso que aportan de manera positiva en el funcionamiento de la organización, además es importante conocer la conducta que asume el personal que expresan en la organización que se vincula con el ambiente y clima, considerando que el desempeño refleja las conductas y acciones del personal en la ejecución de sus funciones con miras de cumplir metas institucionales, para ello es importante observar diferentes factores.

Por otro lado, Llazo (2015) define el desempeño desde una mirada practica sustentando como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que

pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa”.

Para Chiavenato (2004) indica que son los resultados de las combinaciones entre comportamiento, conducta y objetivos, resaltando que es fundamental conocer el nivel desempeño alcanzado de cada trabajador dado que permitirá cambiar, modificar y mejorar las acciones y conductas de esta manera lograr el éxito en la organización, asimismo resalta que el desempeño involucra el rendimiento, considerado ello como la capacidad que tiene el individuo para realizar, elaborar, hacer, producir, acabar actividades, tareas a tiempo o inclusive a tiempo menor con recursos disponibles y de calidad, para ello es fundamental evaluar el desenvolvimiento de los estudiantes.

1.1.2.3 Niveles de desempeño laboral

Según Lauracio y Lauracio (2020) refiere que los niveles desempeño son los siguientes:

Nivel alto: Hace referencia que los trabajadores cumplen con sus funciones y tareas de manera eficiente, asumiendo compromisos y comparten objetivos comunes, poseen funciones con claridad, desarrollan actividades en conjunto, buscan afrontar obstáculos y sobre todo existe cooperación y aprenden juntos todo ello desencadena en un desempeño óptimo, eficiente y con calidad.

Nivel medio: Hace referencia que el trabajador cumple con las metas y tareas establecidos con esfuerzo, pero que presentan situaciones que afectan la productividad por lo que no sobrepasan las metas determinadas.

Nivel bajo: Al respecto, Abrill (2021), refiere que el trabajador que presenta bajo desempeño puede ser asociado estrés, debido que puede presentar poca capacidad de responder o cumplir con las tareas y funciones con pocos recursos, que el clima laboral sea inadecuado, la comunicación laboral sea mala, entre otros factores. Asimismo, se debe considerar otros aspectos y factores que desencadenan al bajo desempeño.

1.1.2.4 Dimensiones de desempeño laboral

Hablar de dimensiones hace referencia a los indicadores que permiten medir una variable determinada. Por el cual según Yáguar (2019) considera las siguientes dimensiones:

a) Eficiencia Laboral

Según Thompson (2008) el término eficiencia comprende “específicamente a recursos que se utilizaron para crear un bien o servicio y los resultados logrados, comprendiéndose entonces como la capacidad que las empresas evaluar y valoran, porque implica las capacidades que tiene el recurso humano de alcanzar metas con recursos disponibles”.

Al respecto, la Real Academia Española (2018), determina como “la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado y la eficacia es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera”.

Según Chiavenato (2004) eficiencia es definido como la capacidad que tiene el recurso humano de realizar lo que se debe realizar en busca de los mejor para las organizaciones, es decir implica que la persona hace uso de recursos disponibles de manera correcta, el cual puede definirse a través de ecuaciones como $E=P/R$, considerando que P comprende productos elaborados y R los recursos que se utilizaron (pág. 172).

Según Lam y Hernández (2008) quien define como “el nivel en que el sistema de salud realiza la máxima contribución a las metas sociales definidas dados los recursos disponibles del sistema de salud y de aquellos que no pertenecen al sistema de salud”. Además, comprende la vinculación positiva entre los resultados alcanzados y los costos de recursos utilizados.

Calvo *et al.* (2018) refiere que “la eficiencia requiere establecer, de alguna manera una relación entre los recursos suministrados y los resultados recibidos en un determinado tiempo” (pág. 243).

b) Eficacia Laboral

Según Gil (2011) refiere que es “el cumplimiento de los objetivos de la organización, asimismo añade, que para lograrlos deben estar alineados con la visión definida y ordenados sobre la base de sus prioridades e importancia para su cumplimiento y así poder medir las expectativas de los clientes respecto a los productos y servicios” (pág. 25).

c) Habilidades Laborales

Según Ballester (2014) las habilidades sociales implican una serie de cualidades, capacidades que poseen las personas lograr metas y propósitos, asimismo expresar de manera asertiva la opinión sin causar molestias y daños, entre las habilidades interpersonales y sociales se resaltan las habilidad de comunicar, expresar, empatía y de saber decir no, conjuntamente con cualidades cognitivas que comprende el pensamiento crítico, autoevaluación y la toma de decisiones y por último la habilidad del manejo de emocional que involucra el autocontrol, manejo de estrés todos estos aspectos se denominan como habilidades de vida.

Según Sánchez (2018) definen como “un conjunto de conductas que nos permiten interactuar y relacionarnos con los demás de manera efectiva y satisfactoria, una caracteriza importante es que estas habilidades se aprenden, fortalecer y se desarrollan en las actividades diarias que realizan las personas”. Por lo tanto, las habilidades son un aspecto inherente en la vida diarias de las personas y se adquiere de la experiencia y las interacciones en los entornos laborales, de familia, amicales entre otros, resaltando que las habilidades son base para mantener relaciones positivas con su medio entorno.

Según Banco de Desarrollo de América latina (2016) comprende que las “habilidades son fundamentales para interactuar en diferentes escenarios como en familiar, personal, académico y laboral.

1.2 Antecedentes

Son llamados también como estudios preliminares que son base y dan sustentos y viabilidad a la investigación, por lo que se realizó la revisión de investigaciones acerca del tema y tenemos los siguientes:

1.2.1 Antecedentes internacionales

Dueñas (2020), en su tesis de pregrado denominado “Estrés laboral y su asociación con el desempeño de los trabajadores de salud del Hospital Natalaia Huerta de Niemes – Ecuador”, cuyo objetivo fue “evaluar la asociación de estrés con el desempeño de trabajadores de salud” elaborado desde la metodología descriptivo analítico, la población estuvo conformado por 76 trabajadores, concluyendo lo siguiente: los trabajadores de salud presentaron estrés de grado alto, siendo los factores causales como tener sobrecarga laboral, desmotivación, falta de reconocimientos y no tener retribuciones justas, por lo que su desempeño demostrado fue de regular a bajo, por lo que plantearon un plan de mejorar de esta manera evitar estrés en los trabajadores.

Paucar (2022) desarrollo un estudio acerca de “Estrés en el trabajo y su asociación con el desempeño de los trabajadores” tuvo como objetivo “demostrar si el estrés se asocia con el desempeño de los colaboradores de la empresa Curtiduría de Ambato”, elaborado desde la metodología correlacional descriptivo aplicando el teste de desempeño y de estrés a 90 trabajadores entre administrativos y operarios, concluyendo lo siguiente: se demuestra que el estrés del personal fue bajo el cual fue determinado por el test de Maslach, asimismo la prueba de Rho Spearman demostró que existe asociación mayor del indicador despersonalización a diferencia de los demás indicadores.

Saldaña *et al.* (2020) realizaron un artículo científico titulado “Bienestar psicológico, estrés y determinantes de riesgos en colaboradores de las entidades gubernamentales de Jalisco-México” cuyo propósito fue “evaluar la asociación entre el bienestar, estrés y determinantes de riesgo en entidades gubernamentales” elaborado desde la metodología transeccionales, concluyendo que el bienestar psicológico se asocia inversamente con los determinantes de riesgos, en cambio con el estrés guarda asociación estrecha, asimismo no se demostró que los determinantes de riesgo

evidenciaron que mientras existe presencia mayor de estos aporta a que el estrés sea mayor, entre los determinantes que permitan aminorar el problema de estrés son las relaciones adecuadas entre lo laboral y familiar, liderazgo, funciones claras entre otros.

Yáguar (2019) en su tesis de pregrado denominado “El estrés y su asociación del desempeño de los trabajadores de un Establecimiento de salud de primer grado de atención de Mapasingue Guayaquil”, cuyo objetivo fue “demostrar cómo se asocia el estrés con el desempeño de trabajadores de un establecimiento de salud de primer nivel”, elaborado desde la metodología de tipo mixto, aplicando encuesta y entrevista a 116 personal, concluyendo que el 46,6% de trabajadores presentaron estrés de grado bajo y el desempeño logrado fue regular con 69,0%, demostrando que existe una relación importante entre las variables estudiadas.

Morales y Delgado (2017) en su tesis pregrado titulado: “El estrés y el desempeño laboral de la empresa Lubriauto la Floresta, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua – Ecuador”. El objetivo del proyecto fue “investigar la influencia del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores”, llegando al resultado de que el estrés asume una dirección ascendente que se manifiesta en el ambiente de trabajo, por lo que sugiere que la organización debe plantear estrategias de manejo de situaciones que causan estrés en el personal buscando evitar que tenga consecuencias negativas en su salud y con ello no solo perjudica al personal sino también a la organización, por tanto se demuestra que repercute considerablemente en los trabajadores.

Alvarez (2015) en su tesis de posgrado denominado: “El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo Universitario Público”. Cuyo propósito fue “demostrar la asociación existente entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de la Universidad de Carabobo núcleo la Morita para el fortalecimiento de la productividad organizacional”. Llegando a resultados de que se demostró que estadísticamente existe asociación directa entre las variables tratadas, determinados por dimensiones fuentes estresantes y psicosociales que ocurren dentro del clima organizacional, guardando asociatividad alta lineal y negativa, respecto a las fuentes estresantes resaltan a la carencia de unión y cooperación, asimismo se resalta el liderazgo bajo y el equipamiento carente de

tecnología son determinantes que se asocian de manera directa con que ocurra estrés en el personal.

1.2.2 Antecedentes nacionales

Cruz *et al.* (2022) en su tesis de pregrado denominado “Estrés y desempeño laboral en los profesionales de salud de la Microred Omate - Moquegua” cuyo objetivo fue “establecer la asociación del estrés y desempeño laboral en los profesionales de salud” elaborado desde la metodología de tipo descriptivo transeccional aplicando cuestionario a 80 profesionales, concluyendo lo siguiente: que el 84% de profesionales tuvieron estrés de grado moderado y el desempeño logrado fue de nivel alto, asimismo aplicando la estadística se comprobó que el estrés guarda asociación considerable entre las variables.

Silva (2021) en su tesis postgrado denominado: “Estrés y desempeño laboral del personal asistencia de Salud de la Microred Végueta, 2020” cuyo objetivo fue “demostrar como el estrés incide en el desempeño laboral del personal asistencial de salud” desarrollado desde la metodología descriptivo correlacional, no experimental aplicando la encuesta a 50 personal, concluyendo lo siguiente: Se demostró que el 56,9% presentaron alto grado de estrés, seguido del grado medio con 35,3% y el 7,8% de nivel bajo y el desempeño alcanzado es que el 47% se ubican en grado regular, seguido del 33% con nivel ineficiente y solo el 19% lograron grado eficiente, asimismo se evidencia que las variables estudiado presentan incidencia significativa.

Laqui (2019) desarrolló un estudio denominado: “Incidencia del grado de estrés en el desempeño laboral de los colaboradores de la Microred de Salud Alca y Cotahuasi”, cuyo objetivo planteado fue “demostrar la incidencia del grado de estrés presentado en el desempeño laboral de los colaboradores de la Microred de Salud Alca y Cotahuasi” estudio elaborado bajo la metodología de tipo observacional de corte transeccional, donde aplicó la escala de estrés laboral a 131 colaboradores, arribando a la conclusión siguiente: Se demostró que los colaboradores presentaron estrés de grado moderado con 71,76%, seguido de grado bajo con 24,43% y alto grado con 3,82%, asimismo respecto a desempeño se encontró que existe desempeño fue de nivel alto con 87,80% seguido de medio con 12,20%, asimismo estadísticamente se evidencia que las variables presentan significancia alta e incidencia negativa en la misma.

Pinillos y Velasquez (2017) en su tesis pregrado titulado: “El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la clínica San Luis Trujillo 2017”. Cuyo propósito fue “determinar cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis”, entre los resultados arribado encontramos los siguientes: se demuestra que estadísticamente existe incidencia significativa entre las variables estudiados, donde el encontró que el 51,4% presentan estrés alto y el desempeño alcanzado es de regular a deficiente, entre los estresores que resalta es los hechos que ocurren en el clima de trabajo y de las condiciones con las que cuentan refiriendo que esta no son las adecuados.

Urupeque (2017) desarrolló un estudio sobre: “Estrés y desempeño laborales en los trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabayllo, 2017” - Universidad Cesar Vallejo. Cuyo propósito fue “determinar la relación entre el estrés y desempeño laborales en los trabajadores de una empresa de transporte urbano”, la investigación llegó a la siguiente conclusión de los resultados: aplicando la estadística inferencial se demuestra que las variables tienen asociación considerable e inversa, asimismo moderado, evidenciando que aquellos trabajadores que alcanzaron tener desempeño alto son los que menos presentaron estrés, de lo contrario aquellos que tienen desempeño deficiente son lo que tienen estrés alto.

Coronado y Sandoval (2017) en su tesis de pregrado titulado: “Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la sede administrativa UGEL San Ignacio 2017”. Cuyo objetivo fue “demostrar si el estrés laboral incide en el desempeño de los colaboradores de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio”. Arribando a resultados siguientes: demostrando que el estrés en escenarios laborales cobra relevancia mayor debido que existe trabajadores con estrés con niveles elevados producto de las circunstancias y condiciones que ocurren en el ambiente de trabajo afectando su desempeño en el cumplimiento de sus funciones eficientemente, teniendo como resultados trabajadores que no contribuyen a la productividad y en la calidad de servicio que se planteó como uno de los objetivos perjudicando la imagen de la institución como tal.

Roas (2017) en su investigación denominado: “Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Apoyo Camaná – 2015”- Universidad Alas Peruanas. Su objetivo fue “determinar de qué manera se relaciona

el desempeño laboral y el nivel de estrés del personal de enfermería del Hospital apoyo Camaná”, la investigación llegó a la siguiente conclusión de los resultados: mediante el uso de la estadística se demostró que existe una relación directa entre las variables, donde el 67% de personal sanitario presentaron estrés moderado y el desempeño alcanzado es regular, resaltando entre los estresores a las actividades repetitivas y rutinarias que realizan y el reconocimiento deficiente de los esfuerzos e iniciativas por lo que demuestran insatisfacción conllevando a presentar estrés.

Goicochea (2016), desarrolló un estudio denominado: “El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito el Porvenir”, cuyo objetivo fue “determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados KIARA del Distrito El Porvenir”. Concluyendo que a través de la estadística se determina que existe una asociación moderada e inversa entre las variables, evidenciando que a mayor estrés que presente el personal el desempeño tiende a disminuir, entre los estresores prevaleció el bajo reconocimiento y apoyo entre todos, falta de cohesión y cooperación, trabajos que demandan tiempo mayor y la no existencia de capacitaciones.

1.2.3 Antecedentes locales

Ala y Miranda (2021) realizó una investigación denominada: “grado de estrés en el desempeño laboral en tiempos de pandemia en los trabajadores de farmacia – Redess San Román – Juliaca – Puno, Mayo – Junio”, cuyo objetivo “fue demostrar la asociación del estrés con el desempeño laboral en tiempos de pandemia en los trabajadores de farmacia”, elaborado desde la metodología cualitativa, descriptivo no experimental de diseño transeccional, concluyendo que el nivel de estrés que prevalece es alto de tipo marcado en un 62,50% caracterizada por la reducción del estrés de acuerdo a la capacidad que tiene el trabajador de afrontarlo, esta prevalece cuando el personal presenta un cuadro de emociones como tensión, presión, miedo cuando no cumple con las exigencias y demandas de manera óptima, trayendo como efecto que el establecimiento tenga productividad y atención de calidad baja. Asimismo, el 10,34% presentaron estrés de vez en cuando al año, asociado al desempeño el 41,1% demostraron tener un buen desempeño, estadísticamente no se encontró asociación entre las variables.

Abrill (2021) desarrollo un estudio denominado: “Síndrome de burnout y desempeño laboral en los trabajadores de área de consultas de la red salud de la ciudad de Puno, 2020” cuyo objetivo fue “demostrar la asociación entre el síndrome de Burnout con el desempeño laboral en los trabajadores de salud”, elaborado desde la metodología de tipo correlacional, no experimental y básica teórica, arribando a la conclusión de que estadísticamente existe asociación importante de manera negativa con el desempeño laboral, asimismo se demuestra que el 51,9% tienen grado medio de síndrome de Burnout.

Apaza (2020) en su investigación denominada: “Estrés y desempeños laboral de los trabajadores del centro de salud Cono Sur de Juliaca - Puno” cuyo objetivo fue “demostrar la asociación existente entre el estrés y el desempeñado laboral del personal”, elaborado desde la metodología mixto, correlacional descriptivo no experimental, aplicando el cuestionario a 90 personal, concluyendo que el estrés guarda asociación negativa e inversa con el desempeño, mientras el este problema se presente con magnitud mayor el desempeño disminuye.

Ramos, (2018) en su tesis de pregrado titulado: “Estrés y desempeño laborales de los servidores judiciales de régimen 728 de la Corte Superior de Justicia Puno 2017”, cuyo objetivo fue “determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia”, llegando a la siguiente conclusión de los resultados: Se determina que los servidores presentan estrés de grado moderado y el desempeño logrado es regular en un 70%, resaltando que entre los determinantes estresantes se encuentra la sobrecarga de trabajo, falta de motivación pese a ello el 39% demuestran compromiso y realizan esfuerzos de sobrellevar estas situaciones de esta manera lograr cumplir con los objetivos.

Ticona (2017) en su estudio denominado: “El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, periodo 2015”-cuyo propósito fue “determinar el estrés y su influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco”, llegando a la siguiente conclusión de los resultados: del personal estudiado el 35% refieren que siempre se genera estrés producto de los cambios que ocurren en la institución, el 60% refieren que se genera estrés a veces por las malas relaciones sociales que se



genera en el ambiente de trabajo y el 30% considera que el clima laboral es inadecuado, demostrado que el estrés inciden en el rendimiento laboral

Choquejahuá (2017) en su estudio: “Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno”. El trabajo de investigación “determinó la relación del estrés laboral con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno”, llegando a las siguientes conclusiones: Se comprobó que el estrés se asocia con desempeño, donde el 50% refiere presentar estrés alto, entre los estresores identificó son los problemas familiares en un 40,1%, asimismo el clima laboral inadecuado en 48,8% que se asocia con el desempeño.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Identificación del problema

El estrés laboral en la actualidad tiene repercusión en el bienestar integral de los individuos, que asume dirección ascendente producto de los cambios y transformaciones que enfrenta la sociedad que conlleva a que las organizaciones se adapten y cambien la manera de realizar tareas y actividades, demostrando su complejidad. En nuestro país se registran casos mayores de estrés en los trabajadores, haciendo que las organizaciones pongan interés en el tema debido que no solo repercute al personal sino también a la organización en su conjunto, asimismo a las familias siendo importante su prevención y saber afrontar situaciones estresores que hoy en día constituye un reto y desafío para las organizaciones y personas.

Por lo tanto, para su prevención y afrontamiento debe ser a nivel organización como personal, considerando que el estrés se presenta en diferentes situaciones y escenarios, como es el ámbito laboral donde las exigencias son mayor en las instituciones, donde el personal a diario tiene que lidiar diferentes situaciones para cumplir con sus funciones atribuidos buscando cumplir con los estándares de calidad que es considerado como uno de los objetivos, conllevando a presentar estrés, un problema que interfiere en su quehacer diario, acompañado a ello el trabajador presenta cuadro de emociones como es el miedo, desesperación y ansiedad de pensar en que pasaría si no cumplen con las metas establecidos, que tienen temor de perder el trabajo, hechos que muchas veces generan estrés teniendo como consecuencias, frustración, bajo rendimiento, desgaste físico y mental impidiendo que no cumpla con sus funciones de manera adecuada afectando en su desempeño eficiente.

Goicochea (2016) refiere que “el estrés es originado, tanto en el ambiente exterior como en el interior de la persona, que implica un apremio o exigencia sobre el organismo. Asimismo, se puede considerar que el estrés se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores”.

En la MICRORED de salud de Nuñoa, los trabajadores presentan problemas de estrés en el lugar de trabajo en el proceso de brindar atención a los pacientes; además, que por su naturaleza de trabajo el recurso humano del sector salud que laboran en zonas rurales, están expuestos a diferentes patologías y riesgos que repercuten en su desempeño laboral que expresa en no alcanzar las metas anuales determinadas por el MINSA y por ende la productividad no es la adecuada. A todo ello se suma las condiciones del sector donde las mismas instalaciones son inadecuadas e insuficientes, contando con un establecimiento que no es adecuado para la atención de pacientes, así como la falta de equipos médicos, unidades vehiculares (ambulancias) entre otras necesidades. El distrito de Nuñoa tiene un clima que es frío y seco, características que no permiten brindarle las condiciones laborables adecuadas a los trabajadores, los mismos que tienen que dejar a sus familias para poder trabajar que son parte de los estresores laborales. Considerando la multiplicidad de problemas que genera el estrés laboral en el trabajador y al haber observado que las investigaciones en esta temática desde el trabajo social y desde la intervención del área de servicio social en los establecimientos de salud y no habiéndose investigado en lo referente al estrés en competencia de salud, se plantea estudiar este problema porque se constituye un aspecto significativo para el Trabajo Social.

2.2 Enunciados del problema

2.2.1 Enunciado general

- ¿En qué medida se relaciona el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa de la Provincia de Melgar – Puno, 2019?

2.2.2 Enunciados específicos

- ¿De qué manera los estresores físicos se relacionarán con el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa?
- ¿De qué manera los estresores laborales se relacionarán con el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa?

- ¿De qué manera los estresores personales se relacionarán con el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa?

2.3 Justificación

Actualmente el estrés se ha transformado en una problemática que cobra notabilidad mayor en las organizaciones y en las familias, debido que este se presenta en diferentes escenarios donde las personas interactúan, como es el ámbito laboral donde las personas se enfrentan a nuevas exigencias y presiones de cumplir metas establecidas que les genera estrés, que no solo repercute al trabajador sino también a las instituciones.

Según el OIT (2017) refiere que en el mundo se registran mayores casos de estrés en un 36% debido a los horarios que superan los 8 horas diarias contribuyendo de esta manera a que el trabajador presente problemas de salud en el trabajo, asimismo añade que existe cifras alarmantes de la ausencia en el trabajo producto de las enfermedades e incidentes que ocurren en el trabajo cobrando costo económico y social, que en el mundo cuesta el 4% de su PBI, además de la cifra de fallecimiento producto de ello asciende a 2,4 millones de personas anualmente.

Asimismo, nuestro país no se encuentra exenta de esta situación, de acuerdo al Instituto de Integración (2015) reportando “que 6 de cada 10 peruanos señalan que su vida ha sido estresante, siendo las mujeres (63%) quienes reportan mayor nivel de estrés que los hombres (52%). En consecuencia, es importante desglosar los resultados en base a estas variables”.

La presente investigación es relevante, dado que facilitara demostrar la correlación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del sector salud que ejercen funciones en el sector rural de la MICRORED de Salud Nuñoa de la Provincia de Melgar – Puno.

Con este estudio se pretende aportar a las políticas institucionales del Ministerio de Salud acciones que prevengan los factores de estrés en los profesionales de salud, y en su defecto el establecimiento de salud realice programas de actividades anual con estrategias de afrontamiento para el manejo de situaciones que ocasionan estrés en los trabajadores que incluyan talleres de Coaching y plan de entrenamiento para el manejo del estrés como la pausa activa durante sus jornadas laborales de los trabajadores, los mismos que tienen que ser plasmados en el plan de bienestar social en contribución al óptimo desarrollo de la gestión de recursos humanos.

2.4 Objetivos

2.4.1 Objetivo general

- Demostrar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa

2.4.2 Objetivos específicos

- Describir la relación entre los estresores físicos y el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa.
- Determinar la relación entre los estresores laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa.
- Establecer la relación entre los estresores personales y el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa.

2.5 Hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

- El estrés se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa, provincia de Melgar – Puno, 2019

2.5.2 Hipótesis específicas

- Los estresores físicos se relacionan significativamente con el desempeño laboral que presentan los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa de la Provincia de Melgar – Puno.
- Los estresores laborales se relacionan significativamente con el desempeño laboral que presentan los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa de la Provincia de Melgar – Puno.
- Los estresores personales se relacionan significativamente con el desempeño laboral que presentan los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa de la Provincia de Melgar – Puno.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Lugar de estudio

Este estudio se desarrolló en el distrito de Nuñoa que se encuentra localizado en el Norte de Provincia de Melgar, Puno que hasta 2017 se registró 8450 habitantes, la zona está conformado como 2200, 16 km² cuyas coordenadas son 14°28'48''S70°38'28''O, que de acuerdo con el INEI adquiere superficie de 220,16 km² y se halla a una altura de 4023 msnm.

3.2 Población

La población es “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Hernández *et al.*, 2014).

La población para el presente estudio estuvo constituida por todos los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa, provincia de Melgar, departamento de Puno, el mismo que ha sido constituido por 48 trabajadores asumiendo la totalidad del personal. La población nos ofreció la información necesaria para realizar la investigación.

3.3 Muestra

La muestra de estudio de la presenta investigación correspondió al total de la población siendo conformada por 48 trabajadores, teniendo una muestra no probabilística por decisión del investigador.

Como la población es muy reducida, es de tipo no probabilístico más conocido como muestra censal (Charaja, 2019).

3.4 Método de investigación

El método que se utilizó en la investigación es el hipotético deductivo, el mismo que es definido como el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica, basado en el planteamiento de hipótesis y la deducción verdadera hasta su comprobación (Behar, 2008).

3.4.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica o teórica, según Carrasco (2006) “es aquella que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, toda vez que sólo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimiento científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas las cuales se analizan para perfeccionar sus teorías” (pág. 43).

3.4.2 Nivel o alcance de investigación

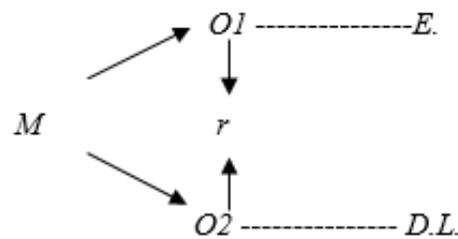
El nivel o alcance de la presente investigación corresponde al descriptivo correlacional. Según los estudios correlacionales responden a preguntas de investigación cuya finalidad es conocer la relación o grado de asociación entre las variables de estudio como es el estrés y el desempeño laboral.

3.4.3 Diseño de investigación

La presente investigación corresponde al no experimental, de corte transversal. Las investigaciones no experimentales “son aquellas que se realizan sin manipular deliberativamente las variables, es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma anexionada las variables, por el contrario, se trata de observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural para analizarlos” (Hernández *et al.*, 2014).

El diseño de la presente investigación es el DESCRIPTIVO - CORRELACIONAL; puesto que se buscó determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa, provincia de Melgar.

Según el siguiente esquema:



Donde:

M = Muestra

O1 = Variable X: Estrés Laboral

O2 = Variable Y: Desempeño Laboral

3.5 Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

Para la variable estrés se empleó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario de escala Likert, Estructurado por 26 ítems, los cuales estuvieron distribuidos en 3 dimensiones más las reacciones del estrés en puesto de trabajo, siendo la primera dimensión de los estresores físicos o un total de 5 ítems, estresores laborales con un total de 13 ítems, y estresores personales con un total de 8 ítems. los cuales tuvieron una escala de respuestas donde nunca es igual a 1, rara vez es igual a 2, en algunas veces es igual a 3, casi siempre es igual a 4, y siempre es igual a 5. de los cuales fue determinado una escala valorativa para determinar el nivel de estrés.

Tabla 1

Escala valorativa de estrés como variable general con 26 ítems

Estrés laboral	Valores
Alto	26 – 72
Moderado	73 – 114
Bajo	115 – 155

Fuente: Elaborado por escala de baremos

Para la variable desempeño laboral se utilizó la técnica de la encuesta para recolectar datos cuyo instrumento fue el cuestionario estructurado por 24 preguntas de los cuales, las 8 primeras preguntas miden la eficiencia laboral del trabajador, 7 preguntas que los siguen miden la eficacia laboral del trabajador y los 9 subsiguientes miden las habilidades

laborales del trabajador, siendo la sumatoria total de estas dimensiones que alcanza a medir el desempeño laboral de los trabajadores.

Para el desempeño laboral de los trabajadores, dicho instrumento fue llenado por el jefe de la Micro Red de Nuñoa, donde las alternativas de respuesta fueron EX Excelente = 3; B. Bueno = 2; R. Regular = 1, D. Deficiente = 0, siendo estas alternativas con cada valor las que determinaron las escalas valorativas y los intervalos según sus dimensiones tal como se muestra en la tabla 2.

Tabla 2

Escalas valorativas para desempeño laboral

Escalas	Eficiencia	Eficacia	Habilidades	Desempeño
Deficiente	0 – 5	0 – 4	0 – 5	0 - 17
Regular	6 – 12	5 – 10	6 – 12	18 – 35
Bueno	13 – 18	11 – 15	13 – 18	35 – 52
Excelente	19 – 24	16 – 21	19 – 24	53 – 72

Fuente: Elaborado por escala de baremos

3.5.1 Primer objetivo específico

Para el primer objetivo específico que fue describir la relación entre los estresores físicos con el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa., se utilizó el cuestionario de tipo Likert del psicólogo Rensis Likert. (Instrumento que se construye según variable X, que está constituido por 5 preguntas que miden los estresores físicos, cuyas alternativas son (1) es nunca, (2) es rara vez, (3) es algunas veces, (4) es casi siempre y (5) es siempre teniendo así una escala valorativa para el primer objetivo específico.

Tabla 3

Escala valorativa de estresores físicos con 5 ítems

Estresores Físicos	Valores
Alto (3)	5 – 11
Moderado	12 – 18
Bajo	19 – 25

Fuente: Elaborado por escala de baremos

3.5.2 Segundo objetivo específico

Para el segundo objetivo específico que fue demostrar de qué manera los estresores laborales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa, se utilizó el cuestionario de tipo Likert del psicólogo Rensis Likert. (Instrumento que se construye según variable X, que está constituido por 13 preguntas que miden los estresores laborales, cuyas alternativas son (1) es nunca, (2) es rara vez, (3) es algunas veces, (4) es casi siempre y (5) es siempre teniendo así una escala valorativa para el segundo objetivo específico.

Tabla 4

Escala valorativa de estresores laborales con 13 ítems

Estresores laborales	Valores
Alto	18 – 42
Moderado	43 – 66
Bajo	67 – 90

Fuente: Elaborado por escala de baremos

3.5.3 Tercer objetivo específico

Para el tercer objetivo específico que fue establecer de qué manera los estresores personales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa, se utilizó el cuestionario de tipo Likert del psicólogo Rensis Likert. (Instrumento que se construye según variable X, que está constituido por 8 preguntas que miden los estresores laborales, cuyas alternativas son (1) es nunca, (2) es rara vez, (3) es algunas veces, (4) es casi siempre y (5) es siempre teniendo así una escala valorativa para el tercer objetivo específico.

Tabla 5

Escala valorativa de estresores personales con 8 ítems

Estresores Personales	Valores
Alto	8 – 18
Moderado	19 – 29
Bajo	30 – 40

Fuente: Elaborado por escala de baremos

Análisis estadístico

El método estadístico que se utilizó fue la correlación de Spearman, que es una prueba para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas.

Tabla 6

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman

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

Fuente: Elaboración basada en Hernández Sampieri y Fernández Collado, 1998

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

4.1.1 Resultados del primer objetivo específico

OE1. Estrés físicos y el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa.

Tabla 7

Estrés físicos y la Eficiencia laboral de los trabajadores

Estrés Físicos	Eficiencia Laboral									
	Deficiente		Regular		Bueno		Excelente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	0	0,0%	4	8,3%	8	16,7%	5	10,4%	17	35,4%
Moderado	3	6,3%	14	29,2%	3	6,3%	1	2,1%	21	43,8%
Alto	6	12,5%	2	4,2%	2	4,2%	0	0,0%	10	20,8%
Total	9	18,8%	20	41,7%	13	27,1%	6	12,5%	48	100,0%

Nota Estadística: Rho de Spearman = -0,620; Pvalue = 0,000

Fuente: Encuesta realizado a los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa.

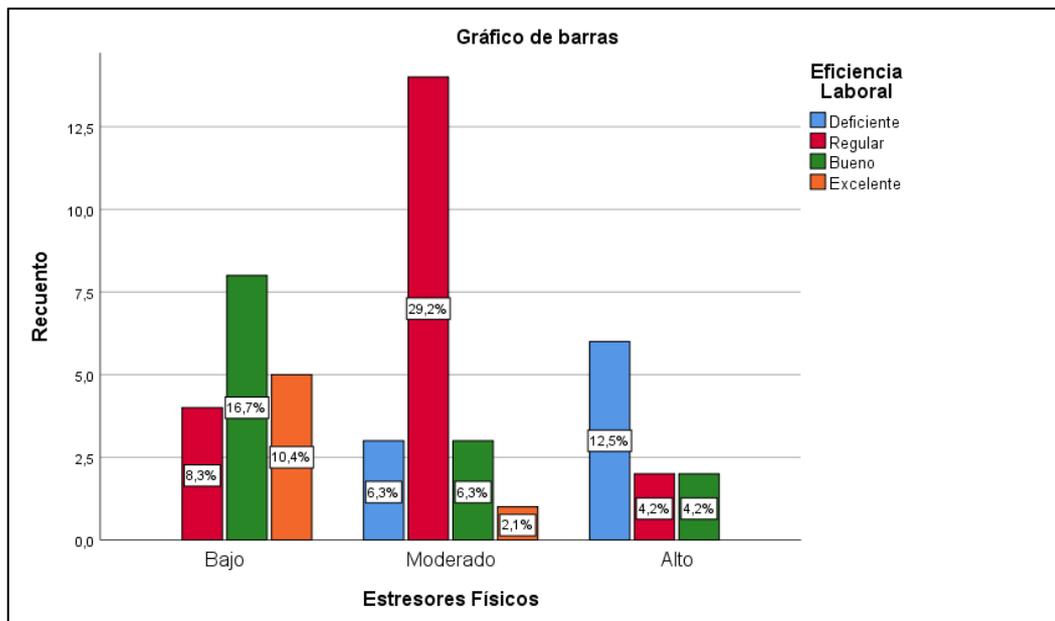


Figura 1. Estréses físicos y la eficiencia laboral de los trabajadores

En la tabla 7 y figura 1 se presenta los resultados de los estréses físicos y la eficiencia laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa, del total de trabajadores encuestados, el 29,2% refieren que los estréses físicos son moderados y tienen eficiencia laboral de nivel regular, demostrando que los estréses físicos son aspectos que no favorecen al adecuado desempeño de sus funciones, teniendo en cuenta que los estréses físicos comprende la iluminación, la temperatura, ruidos, espacios, materiales y equipos. Los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa, no cuentan con una adecuada iluminación existente para desempeñar adecuadamente sus labores; del mismo modo la temperatura que existe ámbito geográfico del centro de trabajo no son acondicionados en el lugar de trabajo lo cual no permite cumplir satisfactoriamente sus funciones propias para la atención de los pacientes como se debe; además, cuentan con espacios reducidos y no cuentan con un sistema de monitoreo de la temperatura en todas las áreas del centro de salud y los materiales y equipos con las que disponen no cubren para desempeñar sus funciones de manera óptima. Por tanto, las condiciones físicas del centro de trabajo tienen relación con el desempeño laboral que presentan los trabajadores de la MICRORED, que causando un estrés llevan a que el trabajador no realice su trabajo de forma eficiente, demostrando una eficiencia regular lo que implica que el trabajador realiza sus actividades atribuidas con esfuerzo, por desempeñar con los objetivos establecidos y las metas por cada etapa de vida que son puesta por la Red de Salud, debido que no contar con ambientes físicos favorable hace que los trabajadores dediquen mayor

tiempo y esfuerzo para cumplir con los objetivos planificados conllevando a presentar estrés. Es importante mencionar que el personal de salud del centro de salud esta aun a la espera de mejorar sus instalaciones el mismo que cada año se va postergando y los profesionales cuentan con su mismo espacio de trabajo que no es favorable, lo cual no permite cumplir con tener estándares de atención de salud de calidad en toda la MICRORED.

Al respecto, Sarabia (2015) menciona que los estresores físicos en el ámbito laboral son considerados como un factor que conlleva a presentar estrés, debido que el ambiente donde labora produce estímulos físicos desfavorables que se localizan en el centro laboral que se relaciona con alcanzar los propósitos de las actividades que inciden en el resultado de esta y son las siguientes: iluminación, temperatura y distribución del contexto laboral.

En contraste con este estudio, se evidencia que los estresores físicos se asocian con el desempeño que asumen el personal, debido que dichos determinantes tienen incidencia directa en las personas que laboran en la institución, que muchas veces sienten incomodidad, molestias debido que la luminosidad les genera cansancio en la vista, donde el ambiente puede producir resequedad, el clima frígido causar problemas de salud y todo ello afecta en el adecuado desempeño laboral, tal como Ospina (2016) señala que el ambiente donde laboran los trabajadores es crucial para que sean eficientes y eficaces en cumplir con las actividades y funciones atribuidas.

Por otro lado, el 2,1% de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa refieren que los estresores físicos son moderados y demostraron tener eficiencia laboral de nivel excelente, demostrando que a pesar de que los trabajadores no cuentan con un ambiente laboral favorable son eficientes, es decir con los recursos básicos con los que cuentan los trabajadores logran cumplir con los resultados esperados en base al compromiso y esfuerzo de sus funciones.

Al respecto, el estudio Pinillos y Velasquez (2017) concluyeron que “el estrés laboral influye en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017, encontrándose un alto nivel como 51.4%”, demostrando que el estrés se asocia con espacio físico y el ambiente con lo que cuentan para desempeña adecuadamente sus funciones, comparando resultados demostramos que el ambiente donde los trabajadores laboran no cumplen con condiciones necesarias para que desempeñen sus funciones adecuadamente que les genera desmotivación.

Tabla 8

Estresores físicos y la eficacia laboral de los trabajadores

Estresores Físicos	Eficacia Laboral									
	Deficiente		Regular		Bueno		Excelente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	0	0,0%	4	8,3%	5	10,4%	8	16,7%	17	35,4%
Moderado	1	2,1%	15	31,3%	4	8,3%	1	2,1%	21	43,8%
Alto	6	12,5%	2	4,2%	2	4,2%	0	0,0%	10	20,8%
Total	7	14,6%	21	43,8%	11	22,9%	9	18,8%	48	100,0%

*Nota Estadística: Rho de Spearman = -0,645; Pvalue = 0,000

Fuente: Encuesta realizado a los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa.

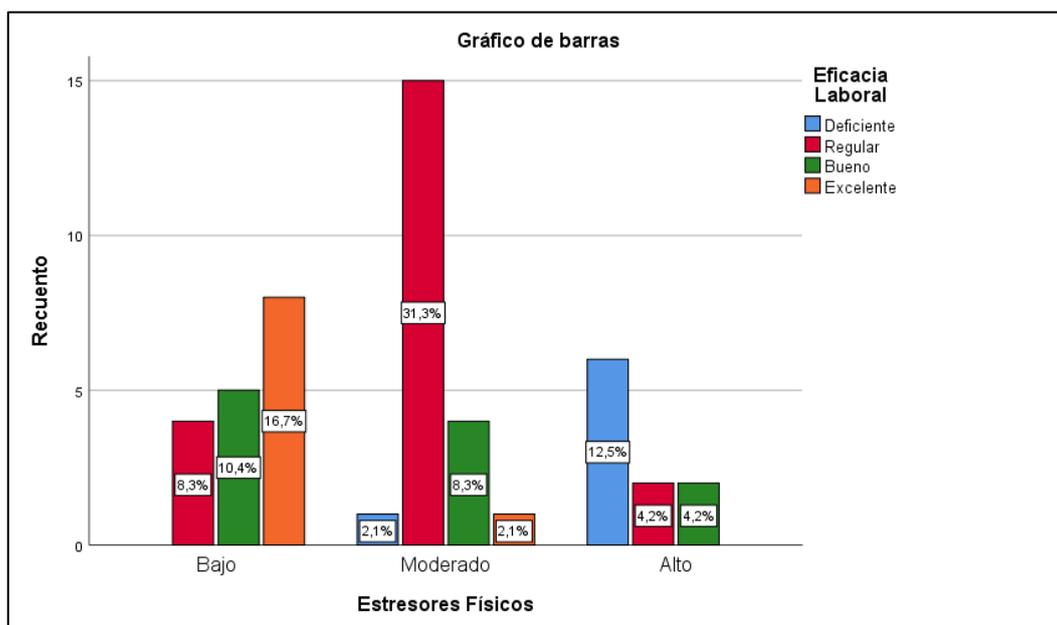


Figura 2. Estresores físicos y la eficacia laboral de los trabajadores

En la tabla 8 y figura 2 se presenta resultados sobre los estresores físicos y la eficacia laboral, del total de trabajadores encuestados el 31,3% refieren que los estresores físicos son moderados y la eficacia laboral de nivel regular, demostrando que los trabajadores no cuentan con condiciones físicas en el trabajo, el mismo que incide en el ambiente laboral de forma negativa en el confort y motivación de los trabajadores, conllevando que no cumplan con las metas que se le asigna en la fecha establecida, no logran cumplir en su totalidad con sus actividades laborales, tienen dificultades en trabajar en equipo con sus compañeros de trabajo, la comunicación es carente y la participación no es activa y si lo hacen es por obligación y por la exigencia de las metas establecidas; además, demuestran

actitudes desmotivadoras y poco colaborativas en favor de la institución y la población a la que prestan servicios de salud; asimismo, se evidencia que los trabajadores no desempeñan bien sus tareas y/o funciones, no se utiliza de manera adecuada los limitados materiales y/o recursos de la institución, enfrentándose a problemas en mantener un entorno de trabajo organizado y de orden, afectando su eficacia debido a que si logran cumplir con los objetivos planteados estos lo realizan posterior a la fecha establecida justificando que no contaban con los recursos requeridos, de esta forma se demuestra que el compromiso del trabajador se ve limitado para cumplir con las metas, para ser eficaz el trabajador debe contar con actitud, capacidad y conocimiento.

De acuerdo, Lam y Hernández (2008) menciona que la eficacia se define como “el nivel en que el sistema de salud realiza la máxima contribución a las metas sociales definidas dados los recursos disponibles del sistema de salud y de aquellos que no pertenecen al sistema de salud”. Además, comprende la vinculación positiva entre los resultados alcanzados y los costos de recursos utilizados.

Por lo tanto, la eficacia laboral se evalúa mediante el logro de los objetivos de la organización, que deben estar en consonancia con su visión y organizados según su relevancia y prioridad. De esta manera, se puede medir cómo se cumplen las expectativas de los clientes en relación con los productos y servicios ofrecidos (Gil, 2011).

Por otro lado, el 2,1% de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa refieren que los estresores físicos son moderados y demostraron tener eficacia laboral de nivel deficiente, demostrando que los trabajadores no cuentan con ambiente físicos favorables, afectando y limitando el desempeño de los trabajadores, evidenciado en el incumplimiento de sus tareas atribuidas, no se cuenta con recursos físico y el recurso que se asigna es limitado, generando un trabajo no eficaz por parte de los trabajadores y en perjuicio de la población atendida.

Al respecto, Ala y Miranda (2021), concluye que “el nivel de estrés que prevalece es alto, debido a que prevalece cuando el personal presenta cuadro de emociones como tensión, presión, miedo cuando no cumpla con las exigencias y demandas de manera optimo, trayendo como efecto que el establecimiento tenga productividad y atención de calidad baja”, lo cual concuerda con nuestra investigación que siendo que el hecho de no contar con recursos físicos no permite el cumplimiento de sus funciones asignadas y el no

cumplimiento de metas y objetivos planteados por la Red de Salud; por tanto, los estresores físicos tienen una relación negativamente con el desempeño laboral.

Tabla 9

Estresores físicos y habilidades laborales de los trabajadores

Estresores Físicos	Habilidades Laborales									
	Deficiente		Regular		Bueno		Excelente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	0	0,0%	5	10,4%	7	14,6%	5	10,4%	17	35,4%
Moderado	3	6,3%	14	29,2%	3	6,3%	1	2,1%	21	43,8%
Alto	6	12,5%	3	6,3%	1	2,1%	0	0,0%	10	20,8%
Total	9	18,8%	22	45,8%	11	22,9%	6	12,5%	48	100,0%

*Nota Estadística: Rho de Spearman = -0,620; Pvalue = 0,000

Fuente: Encuesta realizado a los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa.

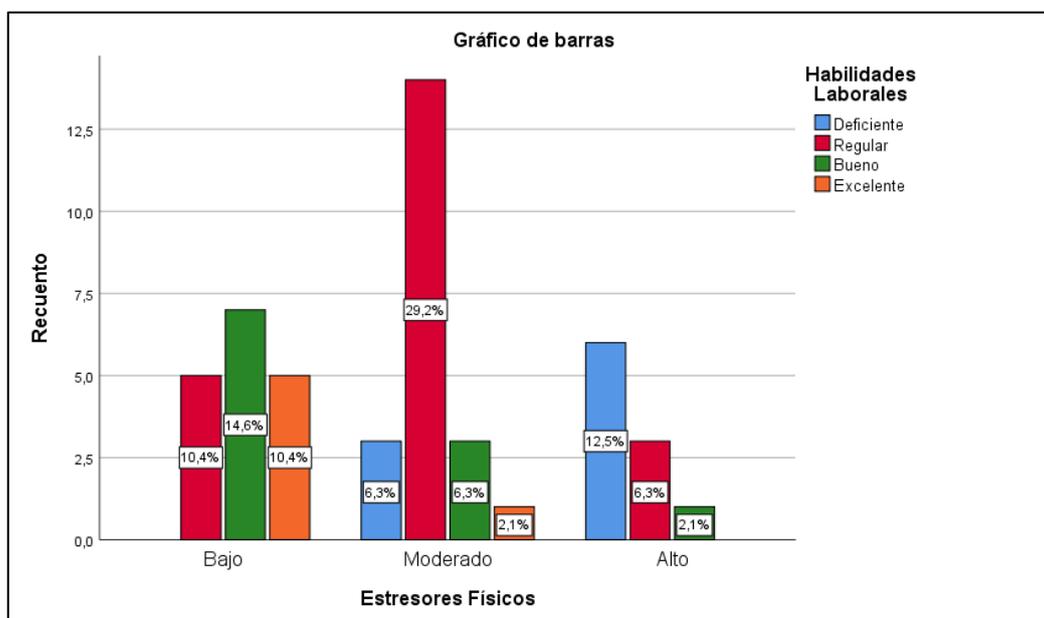


Figura 3. Estresores físicos y habilidades laborales de los trabajadores

En la tabla 9 y figura 3 se presenta resultados sobre los estresores físicos y habilidades laborales, del total de trabajadores encuestados el 29,2% refieren que los estresores físicos son moderados y demuestran habilidades laborales de nivel regular, evidenciando que el aspecto comunicativo es débil y el trabajo en equipo no es óptimo, todo esto va relacionado porque los profesionales comparten espacios, los horarios de los profesionales se cruzan generando incomodidad entre ellos, siendo que al no contar con un espacio propio de trabajo no cumplen con sus funciones de manera adecuada, aunado a esto los profesionales no cuentan con instrumentos prioritarios para la prestación de

servicios de salud que brindan, lo que les genera estrés y demuestran actitudes y comportamiento no favorables cuando la cantidad de pacientes excede la cantidad de atenciones el personal de salud se sienten saturado no brindando el tiempo y trato adecuado a cada uno de los usuarios de salud, todo esto hace que los profesionales en salud se vea limitado en el desempeño de sus funciones y en consecuencia desarrollen sus habilidades laborales.

Según Ballester (2014), “las habilidades laborales comprenden al conjunto de competencias, conocimientos y actitudes requeridos para desempeñar adecuadamente sus funciones asignados haciendo uso responsable de los recursos disponibles”; por tanto, mejorar las condiciones de trabajo, proporcionar los recursos necesarios y abordar los estresores físicos pueden ser importantes para fortalecer las habilidades laborales y el desempeño de los profesionales; los mismos, que van relacionados con la mejor atención de calidad para los pacientes y en un ambiente de trabajo más saludable para los profesionales de la MICRORED.

Por otro lado, el 2,1% de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa refieren que los estresores físicos son moderados y demostraron tener habilidades laborales excelentes demostrando que los trabajadores a pesar de que no cuentan con condiciones físicas en centro laboral desempeñan correctamente sus habilidades laborales las cuales se reflejan en el desempeño laboral de sus funciones y tareas atribuidas.

Contrastación de hipótesis

H0: Los estresores físicos no se relacionan significativamente con el desempeño laboral que presentan los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa de la Provincia de Melgar – Puno.

H1: Los estresores físicos se relacionan significativamente con el desempeño laboral que presentan los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa de la Provincia de Melgar – Puno.

Regla de decisión

Se rechaza la H0 : $Rho \neq 0,000$; Valor $P < 0,05$

Se rechaza la H1 : $Rho = 0,000$; Valor $P > 0,05$

Determinación de RHO de Spearman

Tabla 10

Determinación de Rho de Spearman para la primera hipótesis específica

Medidas simétricas		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	Rho de Pearson	-7.18	,081	-6,992	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-7.17	,089	-6.986	,000 ^c
N de casos válidos		48			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal

La presente tabla se presenta el Rho de Spearman, que permite demostrar la relación de estresores físicos y desempeño laboral, demostrando que el Rho= $-0,717$ y el valor de $P=0,000 < 0,05$, demostrando que los estresores físicos guardan correlación negativa muy fuerte en el desempeño laboral, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Concluimos que los estresores físicos se relacionan significativamente con el desempeño laboral que presentan los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa de la Provincia de Melgar – Puno.

4.1.2 Resultados del segundo objetivo específico

OE2. Estresores laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa.

Tabla 11

Estresores laborales y eficiencia de los trabajadores

Estresores Laborales	Eficiencia Laboral									
	Deficiente		Regular		Bueno		Excelente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	0	0,0%	4	8,3%	9	18,8%	4	8,3%	17	35,4%
Moderado	2	4,2%	14	29,2%	4	8,3%	2	4,2%	22	45,8%
Alto	7	14,6%	2	4,2%	0	0,0%	0	0,0%	9	18,8%
Total	9	18,8%	20	41,7%	13	27,1%	6	12,5%	48	100,0%

*Nota Estadística: Rho de Spearman = $-0,674$; Pvalue = $0,000$

Fuente: Encuesta realizado a los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa.

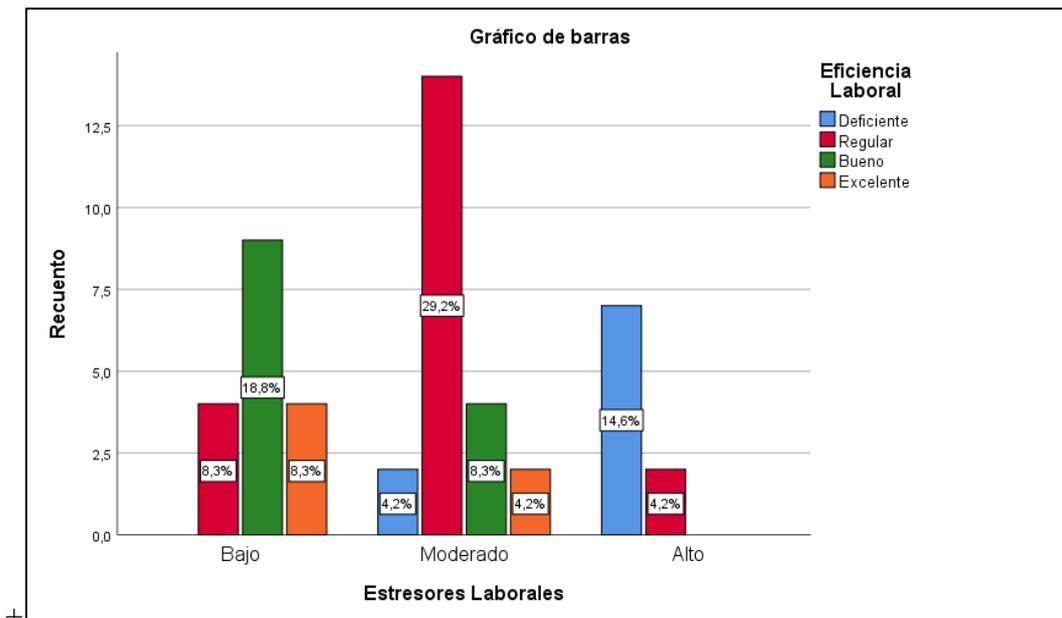


Figura 4. Estresores laborales y eficiencia de los trabajadores

En la tabla 11 y figura 4 se presenta resultados sobre los estresores laborales y la eficiencia laboral de los trabajadores, del total de trabajadores encuestados el 29,2% refieren que los estresores laborales son moderados y tienen eficiencia laboral de nivel regular, demostrando que los trabajadores sienten la presencia de sobrecarga laboral, esto puede ser a causa de horarios extra de trabajo y el cumplimiento en poco tiempo que son negativos en el desempeño de una normal función del trabajador, en consecuencia; los trabajadores sienten constantemente sobrecarga de trabajo, debido que el trabajo requiere mayor tiempo y esfuerzo siendo que cada caso de cada paciente es particular y en ocasiones compleja, superando la capacidad de los trabajadores por lo que se sienten estresado. De igual manera otro factor estresor es la infrutilización de habilidades, este hecho sucede por actividades a desarrollar son inferior a las capacidades que tiene el trabajador, el cual ocasiona la sensación de infravaloración profesional haciendo que piensen que tienen la capacidad de cumplir un papel más importante en la MICRORED y sienten que sus potencialidades no son aprovechados por la institución, otro factor es la repetitividad y esto ocurre cuando los trabajadores realizan todos los días las mismas actividades, convirtiéndose en rutina y monotonía, otro factor estresor es el ritmo de trabajo excesivo, cuando si se da el tiempo de realización del trabajo está fuertemente condicionado por los requerimientos de la actividad laboral. Los trabajadores tienen poca autonomía para adelantar o atrasar su trabajo en función de sus necesidades personales, estando fuertemente condicionado por el ritmo de trabajo que exige su ocupación.

Al respecto, Abrill (2021) determinó que el 51,9% de los trabajadores tiene un estrés elevado, cuyo estresor principal es el estresor laboral en el ambiente físico y clima organizacional, lo cual se muestra en concordancia de la presente investigación que la mayoría de los profesionales tienen un grado de estrés de nivel moderado.

Por otro lado, el 4,2% de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa refieren que los estresores laborales son moderados y demostraron tener eficiencia laboral de nivel excelente, demostrando que a pesar de que los trabajadores no cuentan con un ambiente laboral favorable son eficientes, es decir con los recursos que cuentan logran cumplir con los resultados esperados.

Al respecto, Ruiz y Vega (2018) quienes identificaron que los estresores laborales generan que los trabajadores no tengan adecuadas relaciones interpersonales; por tanto, los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa se enfrentan a estresores laborales que están afectando su eficiencia laboral y su bienestar general en el trabajo. Esta situación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores al tener un impacto negativo en la satisfacción laboral y en las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. La gestión de estos estresores laborales y la promoción de un ambiente de trabajo más favorable pueden ser esenciales para mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores y su desempeño en la MICRORED.

Tabla 12

Estresores laborales y eficacia de los trabajadores

Estresores Laborales	Eficacia Laboral									
	Deficiente		Regular		Bueno		Excelente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	0	0,0%	4	8,3%	6	12,5%	7	14,6%	17	35,4%
Moderado	1	2,1%	14	29,2%	5	10,4%	2	4,2%	22	45,8%
Alto	6	12,5%	3	6,3%	0	0,0%	0	0,0%	9	18,8%
Total	7	14,6%	21	43,8%	11	22,9%	9	18,8%	48	100,0%

*Nota Estadística: Rho de Spearman = -0,679; Pvalue = 0,000

Fuente: Encuesta realizado a los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa.

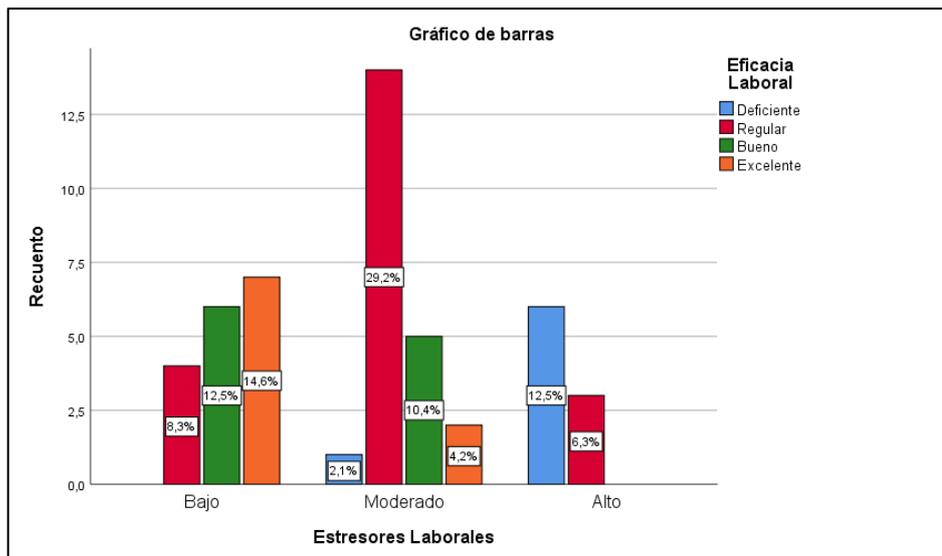


Figura 5. Estresores laborales y eficacia de los trabajadores

En la tabla 12 y figura 5 se presenta resultados sobre los estresores laborales y la eficacia de los trabajadores, del total de trabajadores encuestados el 29,2% refieren que los estresores laborales son moderados y tienen eficacia laboral de nivel regular, demostrando que los trabajadores sienten constantemente sobrecarga de trabajo, sin tiempo libre dentro de su horario de trabajo, tareas y trabajos laborales que están dentro de su campo profesional las mismas que exigidas para el cumplimiento de metas establecidas por la Red de Salud; además, las cualidades de los trabajadores no son aprovechadas en sus competencias profesionales, las actividades son exigentes en su jornada de trabajo y existe la posibilidad de realizar jornada continua, los turnos guardias, reten y el número y duración de días de trabajo repercuten en su vida familiar y social, y teniendo la exigencia en el cumplimiento de sus funciones por órdenes superiores, el tiempo de entrega del cumplimiento de una meta no es el adecuado y exige un trabajo que haber se da en una inamovilidad del puesto laboral, las relaciones personales entre compañero de trabajo no son cordiales ni adecuadas, la comunicación con sus compañeros, y jefes de área se tornan en situaciones de estrés conflictivas, ello afecta la eficacia del trabajador, ya que por sobrecarga de trabajo no logra concluir de manera óptima en la fecha establecida incurriendo en demoras e impuntualidad afectando su eficacia.

Al respecto, el estudio de Dueñas (2020), concluyo que los trabajadores de salud presentaron estrés de grado alto, siendo los factores causales la sobrecarga laboral, desmotivación, falta de reconocimientos y no tener retribuciones justas, por lo que su

desempeño demostrado fue de regular a bajo, por lo que plantearon un plan de mejorar de esta manera evitar estrés en los trabajadores.

Por otro lado, el 2,1% de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa refieren que los estresores laborales son moderados y demostraron tener eficacia laboral de nivel deficiente, siendo que los trabajadores enfrentan una constante sobrecarga laboral, la presión para cumplir con metas institucionales, las habilidades profesionales que no son completamente aprovechadas debido a la falta de reconocimiento y retribución justa, aunada a la sobrecarga laboral también tiene un impacto en sus vidas personales y sociales, generando dificultades para equilibrar sus responsabilidades laborales y personales, mientras que los conflictos interpersonales y la mala comunicación en el entorno laboral dificultan la colaboración y el trabajo en equipo, afectando aún más su eficacia laboral estando relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores.

Tabla 13

Estresores laborales y habilidades de los trabajadores

Estresores Laborales	Habilidades Laborales									
	Deficiente		Regular		Bueno		Excelente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	0	0,0%	4	8,3%	9	18,8%	4	8,3%	17	35,4%
Moderado	3	6,3%	15	31,3%	2	4,2%	2	4,2%	22	45,8%
Alto	6	12,5%	3	6,3%	0	0,0%	0	0,0%	9	18,8%
Total	9	18,8%	22	45,8%	11	22,9%	6	12,5%	48	100,0%

*Nota Estadística: Rho de Spearman = -0,659; Pvalue = 0,000

Fuente: Encuesta realizado a los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa.

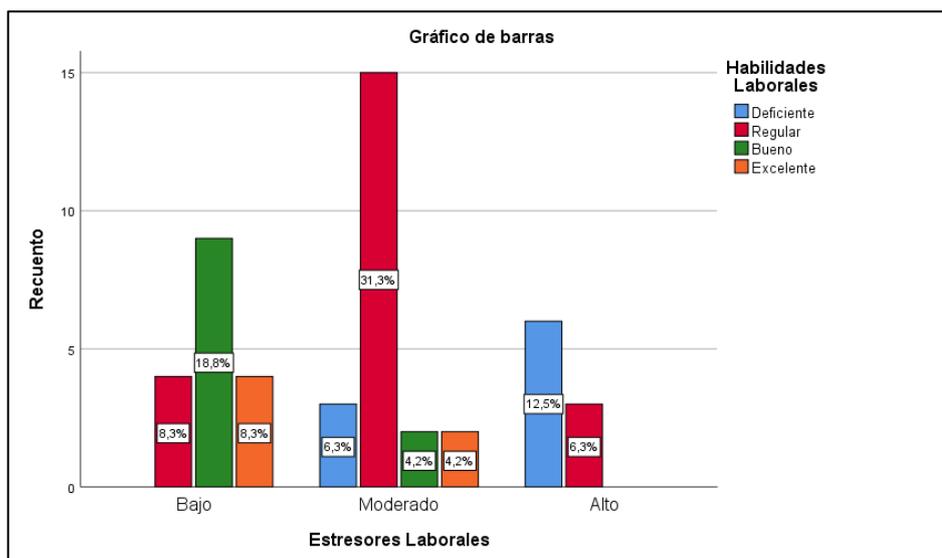


Figura 6. Estresores laborales y habilidades de los trabajadores

En la tabla 13 y figura 6 se presenta resultados sobre los estresores laborales y habilidades de los trabajadores, del total de trabajadores encuestados el 31,3% refieren que los estresores laborales son moderados y los trabajadores demuestran sus habilidades de manera regular, demostrando que los trabajadores presentaron sobrecarga laboral lo cual genera un cansancio y sobre exigencia por sí mismos para cumplir con las actividades asignadas y en oportunidades han prolongado horas de su tiempo libre y familiar, a ello se suma el trabajo rutinario de lo que está establecido generándoles cansancio en el cumplimiento de metas y como dependen de decisiones superiores muchas veces se sienten infravalorados porque podrían cumplir sus funciones con innovación y hacer un rol importante para la MICRORED, pero no son permitidas y sienten que sus cualidades y habilidades no son valorados además de sentirse limitados en adelantar o atrasar su trabajo de acuerdo a su capacidad, otro aspecto que se convierte como estresante laboral son las relaciones personales entre los trabajadores ya que existe conflictos entre los compañeros de trabajo por lo que los trabajadores no tienen participación activa en el bien de institución, por tanto no desempeñan sus habilidades laborales.

Al respecto, Alvarez (2015) menciona que el estrés generalmente ocurre por situaciones estresantes que se localizan en el medio entorno de trabajo, donde la falta de cohesión, mala comunicación, limitación en plantear iniciativas, conllevando a un clima laboral desfavorable convirtiéndose esta en un fuente de estrés para el trabajador, concordando con el estudio de Goicochea (2016) demostró que el estrés laboral es moderado siendo el principal factor la no motivación, debido que “los trabajadores están estresados por motivos que no reciben el apoyo necesario de los supervisores o compañeros, porque trabajan cantidades excesivas de trabajo y por qué no están bien capacitados en la empresa repercutiendo en el adecuado desempeño de sus funciones”, comparando con los resultados de este estudio se demuestra que el ambiente laboral es una de las fuentes para el estrés en los trabajadores, es decir si en ambiente laboral donde se desempeñan no tienen adecuada comunicación las relaciones interpersonales entre lo integrantes es débil, y si tienen carga laboral mayor hacen que el estrés sea alto y el trabajador por cumplir las metas realice trabajos parte de su tiempo libre y el desempeño de sus funciones no son las adecuadas. Estos factores estresantes laborales están afectando sus habilidades y la forma en que desempeñan sus funciones, no abordar estos problemas y permitir una continuidad de esta situación no lograra mejorar el bienestar de los trabajadores y promover un ambiente laboral más saludable y productivo, donde se proporcionen

oportunidades para la innovación y el desarrollo profesional que ayudar a aprovechar al máximo las habilidades y capacidades de los trabajadores, lo que beneficia tanto a la MCRORED como a los pacientes.

Por otro lado, el 4,2% de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa refieren que los estresores laborales son moderados y los trabajadores aplican sus habilidades de manera excelente demostrando que a pesar de que los trabajadores cuentan con ambiente de trabajo que les genera estrés aplican sus habilidades para desempeñar sus funciones adecuadamente, lo que demuestra la importancia de desarrollar habilidades de afrontamiento y promover un ambiente laboral que brinde autonomía y apoyo para todos los trabajadores, lo que podría contribuir a mejorar el bienestar y el desempeño laboral de los profesionales de la MICRORED de Salud de Nuñoa.

Contrastación de hipótesis

H0: Los estresores laborales no se relacionan significativamente con el desempeño laboral que presentan los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa de la Provincia de Melgar – Puno.

H1: Los estresores laborales se relacionan significativamente con el desempeño laboral que presentan los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa de la Provincia de Melgar – Puno.

Regla de decisión

Se rechaza la H0 : $Rho \neq 0,000$; Valor $P < 0,05$

Se rechaza la H1 : $Rho = 0,000$; Valor $P > 0,05$

Determinación de RHO de Spearman

Tabla 14

Determinación de Rho de Spearman para la segunda hipótesis específica

Medidas simétricas		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	Rho de Pearson	-,7.82	,064	-8,523	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,804	,068	-9,172	,000 ^c
N de casos válidos		48			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal

La presente tabla se presenta el Rho de Spearman, que permite demostrar la relación entre estresores y desempeño laborales, demostrando que el Rho= -,804 y el valor de $P=0,000 < 0,05$, demostrando que los estresores laborales guardan correlación negativa muy fuerte con el desempeño laboral, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Concluimos que los estresores laborales se relacionan significativamente con el desempeño laboral que presentan los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa de la Provincia de Melgar – Puno.

4.1.3 Resultados del tercer objetivo específico

OE3. Estresores personales y el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa.

Tabla 15

Estresores personales y eficiencia laboral de los trabajadores

Estresores Personales	Eficiencia Laboral									
	Deficiente		Regular		Bueno		Excelente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	0	0,0%	6	12,5%	10	20,8%	4	8,3%	20	41,7%
Moderado	3	6,3%	12	25,0%	3	6,3%	2	4,2%	20	41,7%
Alto	6	12,5%	2	4,2%	0	0,0%	0	0,0%	8	16,7%
Total	9	18,8%	20	41,7%	13	27,1%	6	12,5%	48	100,0%

*Nota Estadística: Rho de Spearman = -0,627; Pvalue = 0,000

Fuente: Encuesta realizado a los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa.

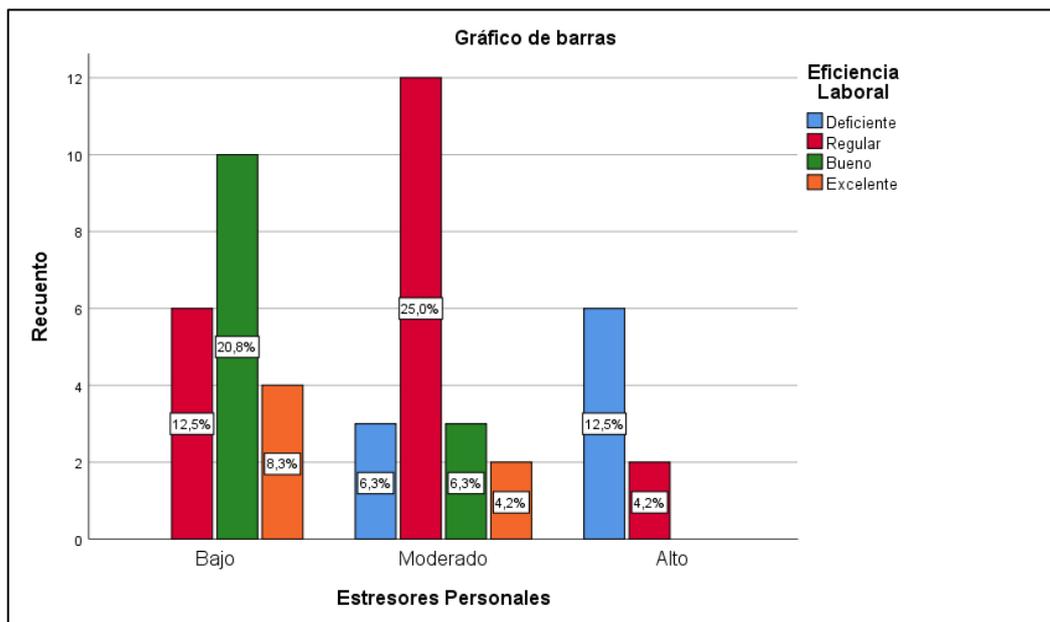


Figura 7. Estresores personales y eficiencia laboral de los trabajadores

En la tabla 15 y figura 7 se presenta resultados sobre los estresores personales y eficiencia laboral de los trabajadores, del total de trabajadores encuestados el 25,0% refieren que los estresores personales son moderados y la eficiencia laboral que presentan es regular, evidenciando que los trabajadores para desempeñar sus funciones adecuadamente se ven repercutidas en sus capacidades, conocimientos y habilidades laborales con las cuentan y el compromiso que asumen con la institución, como es el caso de personal que requiere realizar tareas de manera rápida y para el cual requieren contar con habilidades de agilidad que muchas veces al no lograrlo se sienten frustrados y con presión convirtiendo en su estrés, a ello va acompañado la carga familiar, los problemas económicos y de salud que cada trabajador atraviesa y la no asignación de tareas de acuerdo a sus habilidades y/o destrezas que hace que los trabajadores realicen esfuerzo mayor para cumplirlos que muchas veces no son reconocidas, no viéndose motivados para continuar esforzándose por tanto realizan su trabajo por obligación y por cumplir lo que conlleva a un estrés que establece una eficiencia laboral regular en los trabajadores quienes enfrentan estresores personales moderados, esta situación subraya la necesidad de brindar apoyo y recursos para ayudar a los trabajadores a enfrentar los desafíos personales y equilibrar sus responsabilidades laborales y personales. Si se abordan adecuadamente los factores de estrés personales, existe el potencial de mejorar la eficiencia laboral y promover un estado de bienestar óptimo en los trabajadores de la MICRORED.

Al respecto, Paucar (2022) determinó que la despersonalización es uno de los factores del estrés personal donde muchas veces el trabajador labora por las necesidades que tiene sin tener opción de cambiar por un mejor trabajo. Por tanto, la presente investigación muestra que la despersonalización puede tener un impacto negativo en su eficiencia laboral y más aún en la salud emocional de los trabajadores que no se sienten conectados con su trabajo por factores estos factores estrés, lo que puede afectar su calidad de vida y su satisfacción laboral, se tiene que tomar en cuenta que abordar el estrés personal en el lugar de trabajo y proporcionar a los trabajadores opciones y apoyo para mejorar su bienestar y eficiencia laboral.

Por otro lado, el 4,2% de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa refieren que los estresores personales son moderados y su nivel de eficiencia es excelente, demostrando que a pesar de presentar estrés hacen uso de su capacidad para el desempeño de sus funciones establecidas las mismas que contribuyen al cumplimiento de objetivos. Esto evidencia que estos trabajadores a pesar de los desafíos personales que enfrentan manejan el estrés de manera efectiva y mantienen una eficiencia laboral excelente en el trabajo; por tanto, es importante resalta la importancia de la resiliencia y la capacidad de adaptación de algunos trabajadores en entornos laborales estresantes.

Tabla 16

Estresores personales y eficacia laboral de los trabajadores

Estresores Personales	Eficacia Laboral									
	Deficiente		Regular		Bueno		Excelente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	0	0,0%	5	10,4%	9	18,8%	6	12,5%	20	41,7%
Moderado	2	4,2%	13	27,1%	2	4,2%	3	6,3%	20	41,7%
Alto	5	10,4%	3	6,3%	0	0,0%	0	0,0%	8	16,7%
Total	7	14,6%	21	43,8%	11	22,9%	9	18,8%	48	100,0%

*Nota Estadística: Rho de Spearman = -0,619; Pvalue = 0,000

Fuente: Encuesta realizado a los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa.

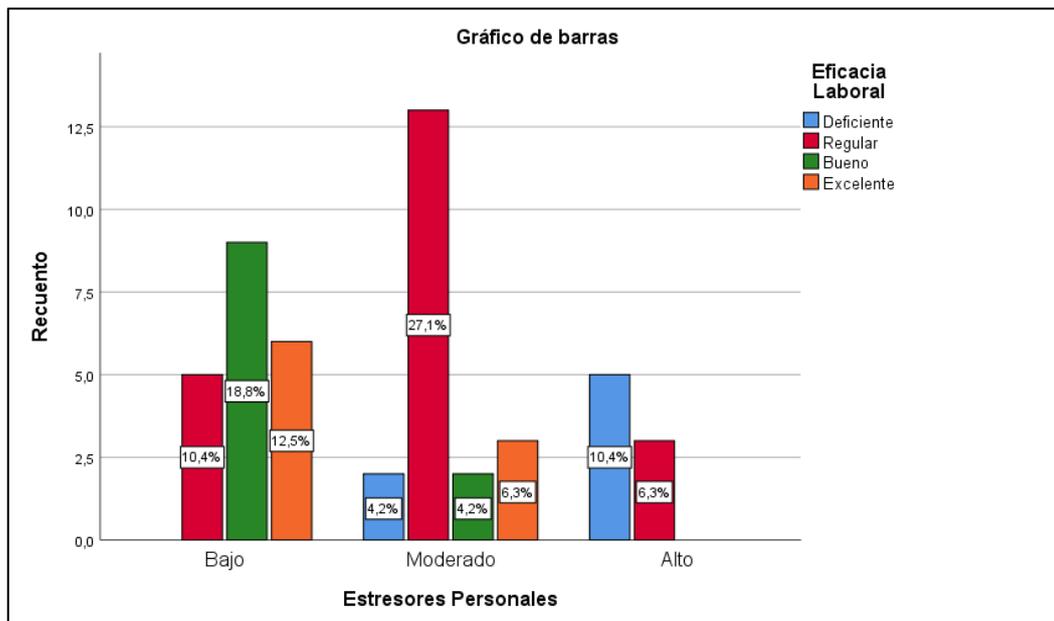


Figura 8. Estresores personales y eficacia laboral de los trabajadores

En la tabla 16 y figura 8 se presenta resultados sobre los estresores personales y la eficacia laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa, del total de trabajadores encuestados el 27.1% refieren que los estresores personales son moderados y los trabajadores alcanzaron eficacia de nivel regular, demostrando que los trabajadores cumplen con las metas asignadas con atrasos, presentan dificultades del trabajo en equipo con sus compañeros de trabajo, la desmotivación no permite el cumplimiento óptimo de metas y esto se da porque los trabajadores experimentan estresores personales moderados, como preocupaciones personales, problemas familiares y de salud. Estos factores personales influyen en su bienestar general y, en última instancia, en su capacidad para desempeñarse de manera eficaz en el trabajo la cual se muestra de forma regular.

De acuerdo con el estudio de Ramos (2018) quien concluye que “el 39% de los trabajadores les cuesta mantener la concentración en su trabajo, por lo que presentan un estrés episódico, respecto al desempeño laboral un 70% se esfuerza por superar los objetivos de la institución por tanto aplican sus habilidades y capacidades para lograrlo”. Este estudio respalda la idea de que los estresores personales pueden afectar la concentración de los trabajadores en su trabajo, pero también destacan la importancia de la motivación y el esfuerzo individual para lograr los objetivos laborales.

Por otro lado, el 4,2% de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa refieren que los estresores personales son moderados y los trabajadores alcanzaron eficacia laboral

bueno, demostrando que el trabajador cumple sus funciones, realiza bien sus tareas y/o funciones, estos trabajadores determinan que han desarrollado una capacidad efectiva para gestionar y superar los desafíos personales que enfrentan en sus vidas, lo que les permite mantener un buen nivel en su eficacia.

Tabla 17

Estresores personales y habilidades laborales de los trabajadores

Estresores Personales	Habilidades Laborales									
	Deficiente		Regular		Bueno		Excelente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	0	0,0%	8	16,7%	9	18,8%	3	6,3%	20	41,7%
Moderado	3	6,3%	12	25,0%	2	4,2%	3	6,3%	20	41,7%
Alto	6	12,5%	2	4,2%	0	0,0%	0	0,0%	8	16,7%
Total	9	18,8%	22	45,8%	11	22,9%	6	12,5%	48	100,0%

*Nota Estadística: Rho de Spearman = -0,554; Pvalue = 0,000

Fuente: Encuesta realizado a los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa.

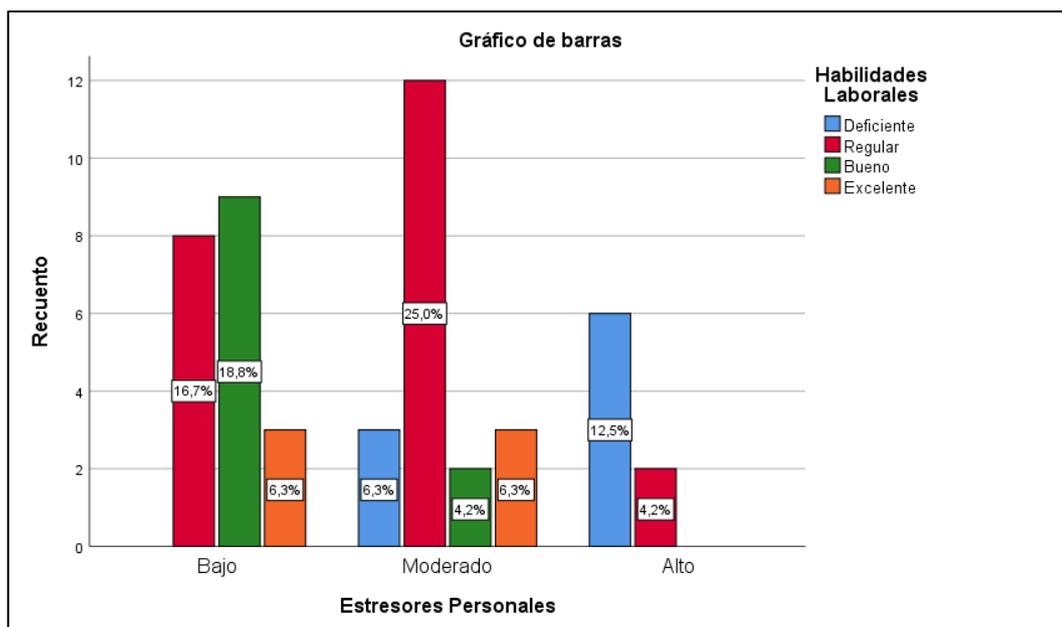


Figura 9. Estresores personales y habilidades laborales de los trabajadores

En la tabla 17 y figura 9 se presenta resultados sobre los estresores personales y habilidades laborales, del total de trabajadores encuestados el 25,0% refieren que los estresores personales son moderados y los trabajadores demuestran sus habilidades de manera regular, demostrando que los trabajadores tienen estresores personales que están afectando su capacidad para concentrarse, tomar decisiones efectivas, comunicarse de manera eficaz y resolver problemas en su entorno laboral el cual incide en el ambiente laboral negativo demostrando actitudes y comportamiento no favorables, con tratos

inadecuados y poca paciencia hacia los pacientes, puesto que los estresores personales que tienen los trabajadores además genera distracciones mentales, preocupaciones o ansiedades que dificultan la concentración en las tareas laborales, donde los trabajadores deben de desarrollar habilidades laborales óptimas, pero se ven obstaculizados por los estresores personales, lo que resulta en un desempeño laboral regular en lugar de excelente.

Al respecto, Ala y Miranda (2021) determinó que “el 62.50% de los trabajadores, presentan un nivel de estrés “Marcado”, la misma que se caracteriza por la disminución notable de la capacidad laboral, ya que sienten miedo, tensión, ocasionando el no cumplimiento de sus tareas con calidad y por ello en el deterioro del trabajo organizacional”, donde las habilidades laborales no les fue suficiente conllevándoles a frustración, comparando los resultados de este estudio y los estudios preliminares evidenciamos que las habilidades laborales es un componente importante para el desempeño adecuado de las funciones; sin embargo, los trabajadores con estresores personales moderados muestran habilidades laborales regulares, lo que indica que el estrés personal está interfiriendo en su capacidad para desarrollar y aplicar eficazmente sus habilidades en el trabajo, toda vez que cuando los trabajadores se sienten abrumados por el estrés personal, es probable que experimenten dificultades en la concentración, toma de decisiones y resolución de problemas, lo que afecta directamente su desempeño laboral.

Por otro lado, el 4,2% de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa refieren que los estresores personales son moderados y los trabajadores aplican sus habilidades de nivel bueno, demostrando que los trabajadores a pesar de que enfrentan desafíos personales, laborales y familiares, estos trabajadores demuestran habilidades laborales de nivel bueno y mantienen un desempeño laboral adecuado. Esto puede ser un indicio de su capacidad para gestionar el estrés de manera efectiva, así como de su resiliencia y habilidades de adaptación.

Contrastación de hipótesis

H0: Los estresores personales no se relacionan significativamente con el desempeño laboral que presentan los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa de la Provincia de Melgar – Puno.

H1: Los estresores personales se relacionan significativamente con el desempeño laboral que presentan los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa de la Provincia de Melgar – Puno.

Regla de decisión

Se rechaza la H0 : $Rho \neq 0,000$; Valor $P < 0,05$

Se rechaza la H1 : $Rho = 0,000$; Valor $P > 0,05$

Determinación de RHO de Spearman

Tabla 18

Determinación de Rho de Spearman para la tercera hipótesis específica

Medidas simétricas		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	Rho de Pearson	-,576	,096	-4,773	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,568	,109	-4,678	,000 ^c
N de casos válidos		48			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal

La presente tabla se presenta el Rho de Spearman, que permite demostrar la relación entre estresores personales y desempeño laboral, demostrando que el $Rho = -,568$ y el valor de $P = 0,000 < 0,05$, demostrando que los estresores personales guardan correlación negativa considerable con el desempeño laboral, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Concluimos que los estresores personales se relacionan significativamente con el desempeño laboral que presentan los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa de la Provincia de Melgar – Puno.

4.1.4 Resultados del objetivo general

OG. El estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa

Tabla 19

Estrés y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores

Estrés Laboral	Desempeño Laboral									
	Deficiente		Regular		Bueno		Excelente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	0	0,0%	5	10,4%	7	14,6%	9	18,8%	21	43,8%
Moderado	2	4,2%	17	35,4%	2	4,2%	1	2,1%	22	45,8%
Alto	5	10,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	10,4%
Total	7	14,6%	22	45,8%	9	18,8%	10	20,8%	48	100,0%

Fuente: Encuesta realizado a los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa.

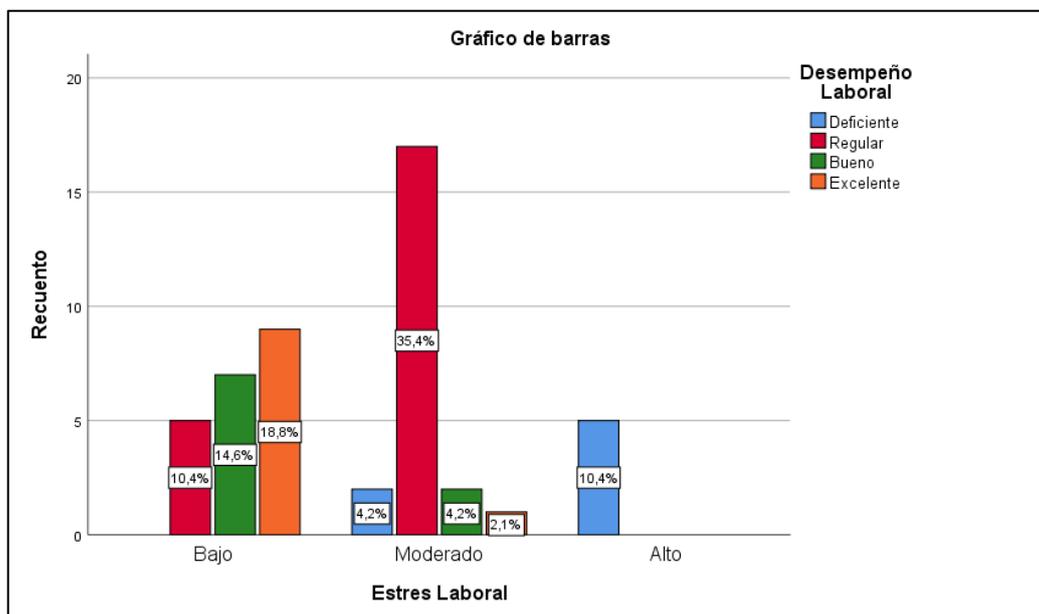


Figura 10. Estrés y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores

En la tabla 19 y figura 10 se presenta resultados sobre el estrés y el desempeño laboral, del total de trabajadores encuestados el 35,4% presentaron estrés de nivel moderado y su desempeño fue de nivel regular, demostrando que los estresores físicos, como la falta de iluminación adecuada, temperaturas extremas, ruido y espacios inadecuados, pueden crear un ambiente de trabajo incómodo y poco propicio para la concentración se relaciona con su desempeño laboral regular, ya que tienen dificultades para realizar sus tareas de manera efectiva debido a las condiciones desfavorables en su entorno laboral donde se ha observado que por su naturaleza de trabajo el recurso humano del sector salud que labora en zonas rurales, están expuestos a sufrir enfermedades ocupacionales como psicosociales, físicos, biológicos y ergonómicos afectando el incumplimiento de metas anuales establecidas por el MINSA y por ende la productividad no es la adecuada. Los estresores laborales, como la sobrecarga de trabajo, la infrautilización de competencias y

la repetitividad de tareas, generan fatiga, desmotivación y falta de concentración en los trabajadores, demostrando que el desempeño se ve afectado toda vez que los trabajadores pueden cometer errores y tener dificultades para mantener un alto nivel de desempeño en un ambiente laboral estresante, a todo ello se suma las condiciones del sector donde las mismas instalaciones son inadecuadas e insuficientes, contando con establecimientos que no son adecuados para la atención de pacientes, así como la falta de equipos médicos, unidades vehiculares (ambulancias) entre otras necesidades, conllevando a que desarrollen actividades que demandan exigencias y presiones donde muchas veces trabajan por metas diarias. Los estresores personales, como problemas familiares, de salud o preocupaciones personales, pueden distraer a los trabajadores y hacer que les resulte difícil concentrarse en sus tareas laborales. Estos estresores están relacionados con el desempeño laboral siendo que los trabajadores presentan dificultad para tomar decisiones efectivas, comunicarse de manera adecuada y resolver problemas en su entorno laboral y que a su vez vienen afectando a la atención de calidad de los pacientes.

Al respecto, Mansilla y Faviaras (2011), el estrés en términos general, representa un problema significativo que impacta directamente en la salud pública. En los últimos años, se ha observado un aumento en los casos de estrés, particularmente en el ámbito laboral. Este aumento se debe a una serie de cambios y transformaciones en la sociedad. El estrés laboral tiene múltiples causas y conlleva diversas consecuencias que afectan el bienestar general de las personas y, en última instancia, tienen un impacto negativo en las organizaciones. En tanto lo que muestra la presente investigación es que los estresores físicos, laborales y personales pueden influir en la salud mental y física de los trabajadores, lo que a su vez afecta su eficiencia, eficacia y las habilidades en el trabajo. Un ambiente de trabajo con estresores físicos, estresores laborales y estresores personales hace que sea más difícil para los trabajadores cumplir con sus tareas de manera efectiva y mantener un alto nivel de desempeño laboral.

Por otro lado, el 2,1% de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa presentaron estrés de nivel moderado y su desempeño laboral fue excelente, evidenciando a pesar de que las condiciones donde desempeñan sus funciones les conllevan a estrés los trabajadores cumplen sus funciones adecuadamente, lo que evidencia que estos trabajadores tienen un compromiso con su institución, siendo que a pesar de los estresores presentes en su entorno laboral, identifican estrategias para cumplir con sus funciones

mostrando un desempeño laboral excelente esto al servicio de la población que requiere de su atención en salud.

Contrastación de hipótesis

H0: El estrés se no relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa, provincia de Melgar – Puno, 2019

H1: El estrés se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa, provincia de Melgar – Puno, 2019

Regla de decisión

Se rechaza la H0 : $Rho \neq 0,000$; Valor $P < 0,05$

Se rechaza la H1 : $Rho = 0,000$; Valor $P > 0,05$

Determinación de RHO de Spearman

Tabla 20

Determinación de Rho de Spearman para la hipótesis general

Medidas simétricas		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	Rho de Pearson	-,736	,071	-7,370	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,745	,079	-7,575	,000 ^c
N de casos válidos		48			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal

La presente tabla se presenta el Rho de Spearman, que permite demostrar la relación entre el estrés y desempeño laboral, demostrando que el $Rho = -,745$ y el valor de $P = 0,000 < 0,05$, demostrando que el estrés guarda correlación negativa considerable con el desempeño laboral, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Concluimos que el estrés se relaciona significativamente con el desempeño laboral que presentan los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa de la Provincia de Melgar – Puno.

CONCLUSIONES

- El estrés se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa, provincia de Melgar – Puno, 2019, ya que la prueba de correlación de Spearman tuvo una significación bilateral $p=0.000 < 0.05$. donde el 35,4% tiene un nivel de estrés laboral moderado y un desempeño laboral regular, lo cual demuestra que el estrés que los trabajadores tiene relación con el desempeño laboral que presentan, esto resalta la importancia de abordar el estrés en la MICRORED como un factor que vienen afectando negativamente en el desempeño laboral, para abordar y gestionar adecuadamente el estrés laboral.
- Los estresores físicos se relacionan significativamente con el desempeño laboral que presentan los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa de la Provincia de Melgar – Puno, ya que la prueba de correlación de Spearman tuvo una significación bilateral $p=0.000 < 0.05$. Donde el 43,8% presenta estresores físicos de nivel moderado, donde se logra describir que los estresores físicos, como la iluminación inadecuada, la temperatura, el ruido y la falta de materiales y equipos, influyen en el desempeño laboral de los trabajadores, donde los trabajadores se enfrentan a condiciones laborales físicamente estresantes, siendo de importancia proporcionar un entorno de trabajo seguro y cómodo para optimizar el desempeño laboral.
- Los estresores laborales se relacionan significativamente con el desempeño laboral que presentan los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa de la Provincia de Melgar – Puno, ya que la prueba de correlación de Spearman tuvo una significación bilateral $p=0.000 < 0.05$. Donde el 45,8% presenta estresores laborales moderados, logrando determinar que la sobrecarga de trabajo, la falta de reconocimiento y la repetitividad de las tareas, se han identificado como factores que afectan negativamente el desempeño laboral.
- Los estresores personales se relacionan significativamente con el desempeño laboral que presentan los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa de la Provincia de Melgar – Puno, ya que la prueba de correlación de Spearman tuvo una significación bilateral $p=0.000 < 0.05$. Donde el 41,7% presenta estresores personales de nivel moderado, logrando establecer que los estresores personales, como problemas familiares o de salud, también tienen un impacto en el desempeño laboral, lo que resalta la importancia de ofrecer apoyo y recursos para ayudar a los trabajadores a



manejar sus desafíos personales y mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, para potenciar su desempeño laboral.

Por lo tanto, se concluye que la implementación de una política institucional desde el Ministerio de Salud aborde en primera línea el bienestar del trabajador en su centro laboral, el cual este enfocado a la disminución de los estresores y se fortalezca y se reconozca el desempeño laboral de los trabajadores que brindar servicios de salud a favor de toda la población.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que se implemente una política institucional desde el Ministerio de Salud que aborde la problemática del estrés laboral de sus trabajadores con un enfoque en programas integrales y considerando factores intrínsecos y extrínsecos, desempeña un papel fundamental en la mejora del bienestar de los trabajadores de la salud y en la optimización de su desempeño laboral, lo que a su vez contribuirá a la calidad de la atención médica que brindan a toda la población. Esta podría estar enfocada a programas de evaluación y gestión del estrés desde la gerencias de recursos humanos y de la mano con las oficinas de bienestar social considerando en los planes de bienestar anual las capacitaciones de habilidades de afrontamiento, la promoción del equilibrio entre el trabajo y vida personal, el reconocimiento y valoración de los trabajadores, las mejoras de condiciones físicas y se considere los servicios prioritarios de apoyo social y psicológico, todo esto con un monitoreo y evaluación continua.
- Se sugiere al jefe de establecimiento de la MICRORED de Salud Nuñoa, desarrollen los programas de pausas activas que no solo reducirá el estrés, sino que también mejoran la concentración, la productividad y la salud física y mental en general. El mismo que creara un ambiente de trabajo más saludable y productivo en el centro de salud; el cual tienen que ir acompañado de talleres de Coaching. Además, se establezca en el plan de bienestar anual capacitaciones que se enfoque a entornos familiares saludables, de tal forma se disminuyan los estresores personales y se genere un desempeño laboral óptimo desde el desarrollo de la gestión de recursos humanos.
- Se sugiere a la jefatura de la MICRORED y al CLAS (Comunidades Locales de Administración de Salud), se realice una evaluación de la infraestructura y se gestione la recategorización del CS Nuñoa al NIVEL III, para que se pueda mejorar las condiciones de infraestructura y puedan los profesionales de salud contar con adecuados espacios de trabajo; además de que los diferentes puestos de salud puedan referir sus casos y esto no les genere estrés al estar limitados de recursos para brindar la atención al paciente; para lo cual a través del área de servicio social se sustente a través de un diagnóstico las necesidades que tiene la MICRORED de salud Nuñoa, esto con la participación de un equipo de trabajo encabezado por dirección para que se cumpla con los requisitos para la categorización que exige el Ministerio de Salud según norma técnica.



- Se sugiere a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano, a través del Programa de Maestría en Trabajo Social con especialidad en Gestión de Recursos Humanos de la UNA Puno, que se continúe desarrollando investigaciones cuantitativas relacionadas con el estrés y el desempeño laboral en diferentes organizaciones y sectores. Estos estudios proporcionarían datos adicionales y específicos que contribuyan a una comprensión más profunda del estrés en el ámbito laboral, así como a la identificación de estrategias y soluciones efectivas para abordar este problema. El análisis cuantitativo permitirá obtener estadísticas precisas que respalden la toma de decisiones y la implementación de políticas de bienestar en el trabajo. Estos esfuerzos de investigación pueden ser beneficiosos tanto para las organizaciones como para los profesionales de recursos humanos en la gestión de sus equipos y el mejoramiento del desempeño laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- Abrill, A. (2021). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del equipo de respuesta rápida de la red de salud de la ciudad de Puno, 2020* [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69890>
- Ala, J., & Miranda, E. (2021). *Nivel de estrés en el desempeño laboral en tiempos de pandemia (covid-19) en el personal de farmacia - Redess San Roman - Juliaca – Puno, Mayo – Junio. 2021* [Tesis de Grado, Universidad Maria Auxiliadora]. Recuperado de: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/586/TESIS.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvarez, H. (2015). Estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público. *Universidad de Carabobo*, 1(1), 105. Recuperado de: <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3060/1/Halvarez>
- Apaza, D. (2020). *Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud Cono Sur - Juliaca - Puno, 2020* [Tesis de Grado, Universidad Privada Telesup]. Recuperado de: <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1220>
- Bakker, A., Demerouti, E., & Shaufeli, W. (2005). Spillover and crossover of exhaustion and life satisfaction among dual-earner parents. *Journal of Vocational Behavior*, 67(2), 266–289. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S000187910500014X?via%3Dihub>
- Ballester, P. (2014). *Habilidades sociales y conducta afectivo sexual*. Promoción y Educación para la Salud. Recuperado de: <http://blogs.murciasalud.es/edusalud/category/habilidadessociales/>
- Banco de Desarrollo de América latina. (2016). *Más habilidades para el trabajo y la vida: los aportes de la familia, la escuela, el entorno y el mundo laboral* (1ª ed.). Amauta S.A.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación* (2ª ed.). Shalom Editores.
- Calvo, J., Gil, M., & Pelegrin, A. (2018). Enfoques teóricos de la eficiencia, eficacia y calidad en el primer nivel de atención primaria de salud en Costa Rica. *Revista Cubana de Finanzas y Precios*, 2(2). Recuperado de: <https://ideas.repec.org/a/ris/rcubfp/0052.html>

- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica* (6ª ed.). Editorial San Marcos.
- Castillo, R., & Barraza, A. (2020). Estresores, Factores Sociodemográficos y síntomas del estrés percibido en estudiantes de enfermería. En *Red Durango de Investigadores Educativos* A.C. Recuperado de: <http://www.upd.edu.mx/PDF/Libros/Estresores.pdf>
- Charaja, F. (2019). *El MAPIC en la investigación científica* (4º Edición). Corporación Merú.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Séptima Ed). McGraw-Hill Interamericana.
- Choquejahuá, L. (2017). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno 2016* [Tesis de Grado, Universidad Nacional del Altiplano]. Recuperado de: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7481>
- Comín, E., Fuente, I., & Gracia, A. (2017). *El estrés y el riesgo para la salud*. MAZ DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN. Recuperado de: <https://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>
- Coronado, M., & Sandoval, C. (2017). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la sede administrativa UGEL San Ignacio 2017*. [Tesis de Grado, Universidad Señor de Sipán]. Recuperado de: [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4256/Coronado Nuñez](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4256/Coronado%20Nuñez)
- Corvo, H. (2019). *Desempeño Laboral: Características y ejemplos*. Lidefer.com. Recuperado de: [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4256/Coronado Nuñez](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4256/Coronado%20Nuñez)
- Cruz, Y., Colque, S., & Soncco, J. (2022). *Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de salud de la Microred Omate –Moquegua, 2021* [Tesis de Grado, Universidad Autónoma de Ica]. Recuperado de: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6472359>
- Delgado, S., Calvanapón, F., & Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2). doi:<https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Dueñas, F. (2020). *Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Recuperado de:

- <https://core.ac.uk/display/486911480?source=2>
- Española, R. A. (2018). *Diccionario de la lengua española (en línea)*. Asociación de Academias de la Lengua Española. Recuperado de: <http://www.rae.es/>
- Fonseca, Y. (2008). *El Estrés Psicológico y Sus Principales Formas de Expresión en el Ambito Laboral*. 19–20. Recuperado de: www.eumed.net/libros/2010a/643/
- Gil, M. (2011). *Monitoreo y evaluación de la eficiencia y eficacia de los servicios financieros* [Disertación doctoral no publicada, Universidad de Camagüey Ignacio Agramonte Loynaz]. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/10069/?jsessionid=98261A9C9EB9FD054FB587A8C5F4F083?sequence=2>
- Goicochea, L. (2016). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir -Año 2016* [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/12166/VERA_OB_A_ARIAS_PGL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gutierrez, R. (2017). *Estresores personales e institucionales que desencadenan el estrés laboral en las enfermeras de cirugía del Centro Médico Naval - 2016, Lima* [Tesis de Segunda Especialidad, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Recuperado de: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7105>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). Mc Graw-Hill.
- Hoyo, M. (2004). *Estres Laboral*. Servicio de Ediciones y Publicaciones. I.N.S.H.T. MADRID.
- Instituto de Integración. (2015). *Estrés en los peruanos*. RPP Noticias. Recuperado de: <https://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777>
- Klingner, E., & Nalbandian, J. (2002). *Administración del Personal en el Sector Público*. México: ELIAC.
- Lam, R., & Hernández, P. (2008). Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad ¿son sinónimos en el área de la salud? *Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter*. Recuperado de: <http://www.enlinea.cij.gob.mx/Cursos/Hospitalizacion/pdf/EficaciaEfici.pdf>
- Laqui, C. (2019). *Influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores, de la MICRORED de Salud Alca y Cotahuasi* [Tesis de Grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Recuperado de:

- <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1726a903-723e-4dab-a214-002e543509da/content>
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4).
<https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>.
- Llazo, R. (2015). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio técnico sole E.I.R.L. Trujillo-2015* [Tesis de Grado, Universidad Nacional de Trujillo]. Recuperado de: <https://dspace.unitru.edu.pe/items/1104930f-a3b0-4ca0-b7fd-df9b52d99b3a>
- Mansilla, F., & Faviaras, A. (2011). El estrés laboral y su prevención. Página de salud pública del ayuntamiento de Madrid. *Protección de la salubridad pública*. Recuperado de: http://www.madridsalud.es/%0Atemas/estres_laboral.php
- Morales, R., & Delgado, A. (2017). *El estrés y el desempeño laboral de la empresa Lubriauto la Floresta, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua – Ecuador* [Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato]. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/25020>
- OIT. (2017). *Informe del día mundial de la seguridad y la salud en el trabajo*. El Comercio. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/mundo/oit-36-empleados-exceso-noticia-627904-noticia/>
- Ortega, C., & López, F. (2016). El Burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(1), 137–160. Recuperado de: https://aepe.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-100.pdf
- Ospina, A. (2016). *Síntomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de educación superior militar* [Tesis de Maestría, Universidad Católica]. Recuperado de: <https://bibliotecadigital.oducal.com/Record/oai:repository.ucatolica.edu.co:10983-3161/Details?sid=4469>
- Paucar, J. (2022). *Estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores*. Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato.
- Pinillos, J., & Velasquez, C. (2017). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis Trujillo 2017* [Tesis de Grado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Recuperado de: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/3493>

- Ramos, S. (2018). *Estrés laboral y desempeño laboral de los servidores judiciales de régimen 728 de la Corte Superior de Justicia Puno 2017*. [Tesis de Grado, Universidad Nacional del Altiplano]. Recuperado de: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8627/Ramos_Perca_Synthia_Shanery.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Roas, Z. (2017). *Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería del hospital apoyo Camaná, 2015* [Tesis de Grado, Universidad Alas Perú]. Recuperado de: http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/6083/1/T059_74231797_T.pdf
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional (15a edición)*. Prentice Hall.
- Ruiz, I., & Vega, K. (2018). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales* [Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Recuperado de: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/11845>
- Saldaña, C., Polo, J., & Gutiérrez, O. (2020). Bienestar psicológico, estrés y factores psicosociales en trabajadores de instituciones gubernamentales de Jalisco-México. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(1), 25–30.
- Sánchez, G. (2018). *¿Qué son las habilidades sociales?* Recuperado de: <https://lamenteesmaravillosa.com/que-son-las-habilidades-sociales/>
- Sarabia, M. (2015). *Los factores estresores y el desempeño laboral del personal de la empresa Distriolmedo CIA. LTDA. de la ciudad de Latacunga Provincia de Cotopaxi. Ambato* [Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato]. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/12785>
- Schaufeli, W., Maassen, G., Bakker, A., & Sixma, H. (2011). Stability and change in burnout: A 10-year follow-up study among primary care physicians. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84(2), 248–267. Recuperado de: <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/353.pdf>
- Silva, D. (2021). *Estresores organizacionaes y desempeño laboral del personal Asistencia de Salud de la Microred Végueta, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Recuperado de: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6515>
- Thompson, I. (2008). *Definición de eficiencia*. promonegocios.net. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>



- Ticona, J. (2017). *El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de Taraco, periodo 2015*. [Tesis de Grado, Universidad Nacional del Altiplano]. Recuperado de: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3704>
- Urupeque, G. (2017). *Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabayllo, 2017* [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11354?show=full>
- Yáguar, S. (2019). *El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil* [Tesis de Maestría, Universidad Católica]. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13230>



ANEXOS

Anexo 1. Escala de Likert – Estrés

El presente cuestionario tiene como objetivo central reconocer las características del estrés que suele acompañar a los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa – Ayaviri, para el año 2019. La información que se proporcione será totalmente confidencial y solo se manejarán resultados globales.

Edad: _____ **Sexo** F () M ()
Condición de trabajo: Nombrado () Contratado () CAS () Otro ()
Área de trabajo: _____

1. En una escala del (1) al (5) donde (1) es nunca, (2) es rara vez, (3) es algunas veces, (4) es casi siempre y (5) es siempre, señala con qué frecuencia te inquietaron las siguientes situaciones:

<i>Reacciones de estrés en el puesto de trabajo.</i>					
	1	2	3	4	5
1. Presento conflictos o tendencia a polemizar o discutir					
2. Siempre me aílo de los demás					
3. Tengo desgano para realizar las labores del trabajo.					
4. Presento aumento o reducción del consumo de alimentos					

2. En una escala del (1) al (5) donde (1) es nunca, (2) es rara vez, (3) es algunas veces, (4) es casi siempre y (5) es siempre, señala con qué frecuencia tuviste las siguientes reacciones físicas, laborales y personales cuando estabas preocupado o nervioso.

<i>Estresores Físicos</i>					
	1	2	3	4	5
1. La iluminación existente en su lugar de trabajo es la adecuada para las labores que desempeña					
2. ¿La temperatura existente en su lugar de trabajo le hace sentir cómodo a la hora de realizar sus labores?					
3. ¿Los estresores tales como: Ruido, falta de ventilación, mala iluminación está presente en su lugar de trabajo?					
4. ¿El espacio donde labora es adecuado para realizar sus labores?					
5. ¿Los materiales de trabajo y distribución de sus espacios son adecuados en el ambiente que labora?					
<i>Estresores Laborales</i>					

	1	2	3	4	5
1. ¿Con qué frecuencia siente que existe sobrecarga de trabajo?					
2. ¿Con que frecuencia siente que tiene tiempo libre dentro de su horario de trabajo?					
3. ¿Con que frecuencia sientes que las actividades laborales que realiza no realzan tu nivel profesional?					
4. ¿Con que frecuencia siente que sus actividades son muy rutinarias y monótonas?					
5. ¿Con que frecuencia siente que tiene poca autonomía para adelantar o atrasar su trabajo, estando fuertemente condicionado por el ritmo de trabajo que establece su ocupación?					
6. ¿Con que frecuencia siente que su jornada de trabajo y la posibilidad de realizar jornada continua, los turnos guardias, reten y el número y duración de días de trabajo repercuten en su vida familiar y social?					
7. ¿Con que frecuencia siente demasiada exigencia en el cumplimiento de sus funciones por órdenes superiores?					
8. ¿Las relaciones personales entre compañero de trabajo son cordiales y adecuadas?					
9. ¿La comunicación con sus compañeros, y jefes de área es conflictiva?					
10. ¿Con que frecuencia mi centro laboral reconoce mi trabajo? (felicitaciones, posibilidad a ascender de cargo, etc)					
11. ¿Con que frecuencia siente que mi superior controla y supervisa en exceso?					
12. ¿Considero que la capacitación que me brinda la institución es la adecuada para desempeñarme de mejor manera?					
13. ¿Con que frecuencia sientes demasiada responsabilidad con el desempeño de sus funciones?					
<i>Estresores Personales</i>					
	1	2	3	4	5
1. ¿Crees que los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual?					



2. ¿Consideras que el estrés es un factor principal que repercute en tu familia?					
3. ¿Consideras que los problemas familiares mejorarían si practicas actividades que conlleven a disminuir el estrés?					
4. ¿Consideras que uno de los factores principales del estrés individual es generado por problemas económicos?					
5. ¿Con que frecuencia tengo problemas de salud que me impidan continuar con mis funciones?					
6. Mis tareas son asignadas de acuerdo a mis habilidades y/o destrezas.					
7. Actúo con seguridad sin dudar de mí mismo.					
8. Siento motivación al realizar mis actividades laborales					

Anexo 2. Escala de valoración para determinar el desempeño laboral de los trabajadores

(Llenado por el jefe de la Microred de Salud Nuñoa)

Datos del jefe:.....Fecha:.....

Nombre del Trabajador:

Tiempo laboral del trabajador: Cargo que Desempeña el trabajador.....

La presente ficha sirve para determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores a su cargo para fines puramente investigativos, por lo que le pedimos llene la siguiente ficha de observación para cada trabajador a su cargo marcando con una X, la calificación que según su criterio le corresponde al personal, de acuerdo a las siguientes categorías:

EX Excelente = 3 **B.** Bueno = 2 **R.** Regular = 1 **D.** Deficiente = 0

	EFICIENCIA LABORAL	3	2	1	0
1	Cumple sus funciones				
2	Realiza bien sus tareas y/o funciones.				
3	Utiliza de manera adecuada los materiales y/o recursos de la institución.				
4	Mantiene ordenado su puesto de trabajo.				
5	¿Cómo es su iniciativa en el trabajo?				
6	Durante el tiempo que labora su desempeño laboral ha sido				
7	Su interés por capacitarse es				
8	Aporta ideas o soluciones que beneficia a su centro de trabajo				
	EFICACIA LABORAL	3	2	1	0
9	Cumple con las metas que se le asigna.				
10	Es puntual en sus actividades laborales.				
11	Trabaja en equipo con sus colegas y/o miembros servidores de salud.				
12	Facilita la comunicación y la participación				
13	¿Cómo es su actitud al servicio?				
14	¿Cómo es su iniciativa?				
15	Crea un ambiente de colaboración				
	HABILIDADES LABORALES	3	2	1	0



16	Es comunicativo.				
17	Cumple con su horario de trabajo				
18	Comparte conocimientos e ideas con sus compañeros.				
19	Ayuda a resolver conflictos.				
20	¿Como es su comportamiento?				
21	¿Cómo es su trato y paciencia con los usuarios?				
22	¿Es dinámico?				
23	¿Cómo es su trabajo en equipo?				
24	¿Cómo es su manejo de emociones?				

Anexo 3. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMIS	INSTRUMENTO
<p>Problema General: ¿En medida el estrés se relacionará con el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa de Provincia de Melgar – Puno, 2019?</p> <p>Problemas Específicos: ¿De qué manera los estresores físicos se relacionarán con el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa? ¿De qué manera los estresores</p>	<p>Objetivo General: -Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa.</p> <p>Objetivos Específicos. - Describir la relación entre los estresores físicos con el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa. - Demostrar de qué manera los estresores laborales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores</p>	<p>Hipótesis General: El estrés se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa, provincia de Melgar – Puno, 2019.</p> <p>Hipótesis Específicas: - Los estresores físicos relacionan directamente con el desempeño laboral presentan los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa de la Provincia de Melgar – Puno. - Los estresores laborales se relacionan directamente con el desempeño laboral presentan los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa de</p>	<p>Variable 1 Estrés Laboral</p>	<p>Estresores físicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Iluminación - Temperatura - Distribución del contexto laboral 	<p>¿La iluminación existente en su lugar de trabajo es la adecuada para las labores que desempeña? ¿La temperatura existente en su lugar de trabajo le hace sentir cómodo a la hora de realizar sus labores? ¿Los estresores tales como: Ruido, falta de ventilación y mala iluminación está presente en su lugar de trabajo? ¿El espacio donde labora es adecuado para realizar sus labores? ¿Los materiales de trabajo y distribución de sus espacios son adecuados en el ambiente que labora?</p>	<p>Escala de Likert – Estrés</p>
<p>Problemas Específicos: ¿De qué manera los estresores físicos se relacionarán con el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa? ¿De qué manera los estresores</p>	<p>entre los estresores físicos con el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa. - Demostrar de qué manera los estresores laborales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores</p>	<p>Los estresores físicos relacionan directamente con el desempeño laboral presentan los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa de la Provincia de Melgar – Puno. - Los estresores laborales se relacionan directamente con el desempeño laboral presentan los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa de</p>	<p>Variable 1 Estrés Laboral</p>	<p>Estresores laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sobrecarga de trabajo - Infracarga de trabajo - Infratilización de habilidades - Repetitividad - Ritmo de trabajo - Ambigüedad de rol - Conflicto de rol - Relaciones personales - Posibilidad de promoción profesional - Falta de participación en las 	<p>¿Con qué frecuencia siente que existe sobrecarga de trabajo? ¿Con qué frecuencia siente que tiene tiempo libre dentro de su horario de trabajo? ¿Con qué frecuencia sientes que las actividades laborales que realiza no realizan tu nivel profesional? ¿Con qué frecuencia siente que sus actividades son muy rutinarias y monótonas? ¿Con qué frecuencia siente que tiene poca autonomía para adelantar o atrasar su trabajo, estando fuertemente condicionado por el ritmo de trabajo que establece su ocupación? ¿Con qué frecuencia siente que su jornada de trabajo y la posibilidad de realizar jornada continua, los turnos guardias, reten y el número y duración de días de trabajo repercuten en su vida familiar y social?</p>	<p>Escala de Likert – Estrés</p>

<p>laborales se relacionarán con el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa?</p> <p>¿De qué manera los estresores personales se relacionarán con el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa?</p>	<p>de la MICRORED de Salud de Nuñoa.</p> <p>- Establecer de qué manera los estresores personales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la MICRORED de Salud de Nuñoa.</p>	<p>la Provincia de Melgar – Puno.</p> <p>- Los estresores personales se relacionan directamente con el desempeño laboral que presentan los trabajadores de la MICRORED de Salud Nuñoa de la Provincia de Melgar – Puno.</p>		<p>decisiones de la organización</p> <ul style="list-style-type: none"> - Excesivo control y supervisión - Falta de entrenamiento. - Exceso de responsabilidad 	<p>¿Con que frecuencia siente demasiada exigencia en el cumplimiento de sus funciones por órdenes superiores?</p> <p>¿Las relaciones personales entre compañero de trabajo son cordiales y adecuadas?</p> <p>¿La comunicación con sus compañeros, y jefes de área es conflictiva?</p> <p>¿Con que frecuencia mi centro laboral reconoce mi trabajo? (felicitaciones, posibilidad a ascender de cargo, etc)</p> <p>¿Con que frecuencia siente que mi superior controla y supervisa en exceso?</p> <p>¿Considero que la capacitación que me brinda la institución es la adecuada para desempeñarme de mejor manera?</p> <p>¿Con que frecuencia sientes demasiada responsabilidad con el desempeño de sus funciones?</p>	<p>¿Crees que los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual?</p> <p>¿Consideras que el estrés es un factor principal que repercute en tu familia?</p> <p>¿Consideras que los problemas familiares mejorarían si practicas actividades que conlleven a disminuir el estrés?</p> <p>¿Consideras que uno de los factores principales del estrés individual es generado por problemas económicos?</p> <p>¿Con que frecuencia tengo problemas de salud que me impidan continuar con mis funciones?</p> <p>Mis tareas son asignadas de acuerdo a mis habilidades y/o destrezas.</p> <p>Actúo con seguridad sin dudar de mí mismo.</p> <p>Siento motivación al realizar mis actividades laborales</p>	<p>Escala de Likert – Estrés</p>	<p>Escala de valoración</p>	
				<ul style="list-style-type: none"> - Rasgos de personalidad - Habilidades personales - Interés por la tarea 	<p>Estresores personales</p>	<p>- Cumplimiento de funciones.</p> <p>- Calidad en el trabajo.</p>	<p>Variable 2 Desempeño Laboral</p>	<p>Realiza bien sus tareas y/o funciones.</p> <p>Utiliza de manera adecuada los materiales y/o recursos de la institución.</p>	<p>Escala de valoración</p>

ANEXO 4. Tablas de Contraste de Hipótesis secundarias de dimensiones

Correlación de Spearman de estresores físicos y la eficiencia laboral de los trabajadores

Medidas simétricas		Valor	Error estándar		Significación aproximada
			asintótico ^a	T aproximada ^b	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,620	,089	-5,356	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,632	,094	-5,529	,000 ^c
N de casos válidos		48			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Correlación de Spearman de estresores físicos y la eficacia laboral de los trabajadores

Medidas simétricas		Valor	Error estándar		Significación aproximada
			asintótico ^a	T aproximada ^b	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,645	,093	-5,727	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,641	,102	-5,657	,000 ^c
N de casos válidos		48			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Correlación de Spearman de estresores físicos y habilidades laborales de los trabajadores

Medidas simétricas		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación n aproximada
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,632	,094	-5,529	,000 ^c
N de casos válidos		48			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Correlación de Spearman de estresores laborales y eficiencia de los trabajadores

Medidas simétricas		Valor	Error estándar		Significación aproximada
			asintótico ^a	T aproximada ^b	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,674	,080	-6,181	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,686	,085	-6,396	,000 ^c
N de casos válidos		48			

a. No se presupone la hipótesis nula.

- b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.
c. Se basa en aproximación normal.

Correlación de Spearman de estresores laborales y eficacia de los trabajadores

Medidas simétricas		Valor	Error estándar		Significación
			asintótico ^a	T aproximada ^b	aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,679	,079	-6,265	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,680	,085	-6,294	,000 ^c
N de casos válidos		48			

- a. No se presupone la hipótesis nula.
b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.
c. Se basa en aproximación normal.

Correlación de Spearman de estresores laborales y habilidades de los trabajadores

Medidas simétricas		Valor	Error estándar		Significación
			asintótico ^a	T aproximada ^b	aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,659	,080	-5,936	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,690	,078	-6,468	,000 ^c
N de casos válidos		48			

- a. No se presupone la hipótesis nula.
b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.
c. Se basa en aproximación normal.

Correlación de Spearman de estresores personales y eficiencia laboral de los trabajadores

Medidas simétricas		Valor	Error estándar		Significación
			asintótico ^a	T aproximada ^b	aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,627	,085	-5,462	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,640	,091	-5,648	,000 ^c
N de casos válidos		48			

- a. No se presupone la hipótesis nula.
b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.
c. Se basa en aproximación normal.

Correlación de Spearman de Estresores personales y eficacia laboral de los trabajadores

Medidas simétricas		Valor	Error estándar		Significación
			asintótico ^a	T aproximada ^b	aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,619	,087	-5,341	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,635	,092	-5,580	,000 ^c
N de casos válidos		48			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Correlación de Spearman de estresores personales y habilidades laborales de los trabajadores

Medidas simétricas		Valor	Error estándar		Significación
			asintótico ^a	T aproximada ^b	aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,554	,097	-4,513	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,578	,102	-4,808	,000 ^c
N de casos válidos		48			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Katherin Torres Quispe,
identificado con DNI 71040247 en mi condición de egresado de:

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

MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL

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

" EL ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN
LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED DE SALUD NIÑOS,
PROVINCIA DE MELGAR - PUNO, 2019 "

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 15 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 Katherin Torres Quispe
identificado con DNI 71040247 en mi condición de egresado de:

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

MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL
informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

" EL ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN
LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED DE SALUD MUÑOS,
PROVINCIA DE MELGAR - PUNO, 2019 "

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 15 de diciembre del 20 23

FIRMA (obligatoria)



Huella