



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**  
**Escuela de Posgrado**

**Estresores organizacionales y desempeño laboral del personal de la Dirección  
Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19**

**Tesis**  
**Para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud**

**Autor**  
**Brando Pierre Porlles Camargo**

**Asesor**  
**Dr. Daniel Alberto Oswaldo Valenzuela Narváez**

**Huacho – Perú**

**2024**



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

*"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

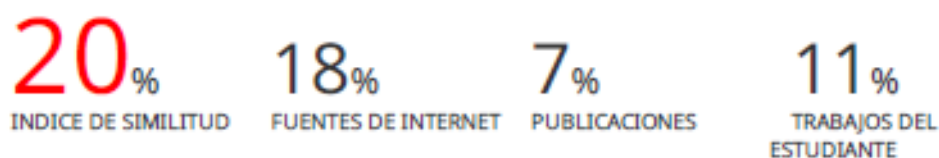
### ESCUELA DE POSGRADO

### INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Brando Pierre Porlles Camargo	70435860	16/04/2024
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr. Daniel Alberto Oswaldo Valenzuela Narváez	15724937	0000-0001-8967-1684
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Dr. Juan de Dios Rey Lelis Bautista	15596695	0000-0002-0463-5682
M(a) Gleny Amelia Ching Campos	43560408	0000-0001-7152-9110
M(a) Nadiezhda Yenny Escalante Candiotti	40830037	0000-0002-9638-324X

# ESTRESORES ORGANIZACIONALES Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD LIMA, EN EL CONTEXTO DE LA COVID - 19

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Continental	1%
	Trabajo del estudiante	
2	repositorio.uta.edu.ec	1%
	Fuente de Internet	
3	1library.co	1%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.une.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.uss.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.uap.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.usanpedro.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
8	Submitted to American Public University System	1%
	Trabajo del estudiante	

**ESTRESORES ORGANIZACIONALES Y DESEMPEÑO LABORAL  
DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD LIMA,  
EN EL CONTEXTO DE LA COVID - 19.**

**CD. Brando Pierre, Porlles Camargo**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR: DANIEL ALBERTO OSWALDO VALENZUELA NARVAEZ**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD  
HUACHO  
2024**



## **DEDICATORIA**

A mis amados padres que con su esfuerzo y sacrificio pudieron sacarme adelante y convertirme en profesional.

*BRANDO PIERRE PORLLES CAMARGO.*

## **AGRADECIMIENTO**

Expresar mi sincero agradecimiento a mis padres cuyo ejemplo de vida siempre fue motor y motivo para poder realizarme como profesional, siempre pendientes de mi persona, sintiendo su aliento incluso hoy ya recibido como profesional.

A mi nueva casa de estudios, la Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión, cuna de grandes intelectuales de mi natal Huacho, que me puso a prueba durante mi formación en la maestría y a la que espero retribuir respetando y dejándola en alto con mi desempeño profesional.

*BRANDO PIERRE PORLLES CAMARGO.*



# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>viii</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>3</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>3</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>4</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>4</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>4</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>6</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>6</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>6</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>8</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>9</b>
<b>2.3 Bases filosóficas</b>	<b>26</b>
<b>2.4 Definición de términos básicos</b>	<b>27</b>
<b>2.5 Hipótesis de investigación</b>	<b>29</b>
<b>2.5.1 Hipótesis general</b>	<b>29</b>
<b>2.5.2 Hipótesis específicas</b>	<b>29</b>
<b>2.6 Operacionalización de las variables</b>	<b>30</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>31</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>31</b>
<b>3.1 Diseño metodológico</b>	<b>31</b>
<b>3.2 Población y muestra</b>	<b>31</b>
<b>3.2.1 Población</b>	<b>31</b>
<b>3.2.2 Muestra</b>	<b>31</b>

3.3	Técnicas de recolección de datos	32
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	32
<b>CAPÍTULO IV</b>		<b>33</b>
<b>RESULTADOS</b>		<b>33</b>
4.1	Análisis de resultados	33
4.2	Contrastación de hipótesis	41
<b>CAPÍTULO V</b>		<b>46</b>
<b>DISCUSIÓN</b>		<b>46</b>
5.1	Discusión de resultados	46
<b>CAPÍTULO VI</b>		<b>50</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		<b>50</b>
6.1	Conclusiones	50
6.2	Recomendaciones	51
<b>REFERENCIAS</b>		<b>53</b>
7.1	Fuentes bibliográficas	53
7.2	Fuentes electrónicas	53
<b>ANEXOS</b>		<b>59</b>

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general establecer de qué manera los estresores organizacionales influyen en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19. La presente investigación es de tipo aplicada, de nivel explicativo y diseño no experimental. La población fue 150 trabajadores, así mismo la muestra fue 108 trabajadores. Se utilizó la encuesta. Respecto a los resultados, en referencia a si teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, siente temor de perder su trabajo en periodos de despido el 50.9% manifestó que casi siempre y siempre; en referencia a si la iluminación de su lugar de trabajo dificulta desempeñar sus funciones el 46.3% manifestó que casi siempre y siempre; en cuanto a si recibe poca información para laborar de manera correcta el 52.8% determinó que casi nunca y nunca; en referencia a si teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, su jefe inmediato no permite la participación e ideas de sus trabajadores el 48.1% manifestó que casi siempre y siempre. La investigación determinó que los estresores organizacionales influyen significativamente en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19. Se fundamenta en el Valor de la Prueba de Rho de Spearman -0.429 logrando posicionar un grado negativo moderado.

**Palabras clave:** estresores organizacionales, desempeño laboral y rol de trabajo.

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was to establish how organizational stressors influence the job performance of the staff of the Lima Regional Health Directorate, in the context of COVID-19. This research is of an applied type, explanatory level and non-experimental design. The population was 150 workers, likewise the sample was 108 workers. The survey was used. Regarding the results, in reference to whether, taking into account the context of COVID-19, they feel afraid of losing their job in periods of dismissal, 50.9% stated that they almost always and always; In reference to whether the lighting in their workplace makes it difficult to carry out their duties, 46.3% stated that it is almost always and always; Regarding whether they receive little information to work correctly, 52.8% determined that almost never and never; In reference to whether, taking into account the context of COVID-19, their immediate boss does not allow the participation and ideas of their workers, 48.1% stated that they almost always and always. The investigation determined that organizational stressors significantly influence the job performance of the staff of the Lima Regional Health Directorate, in the context of COVID-19. It is based on the Value of Spearman's Rho Test - 0.429, achieving a moderate negative degree.

Keywords: organizational stressors, job performance and job role.

## INTRODUCCIÓN

La vida laboral a raíz de la pandemia del COVID-19 ha tenido un impacto dramático en las organizaciones ya que afecta la salud mental de sus empleados, lo que en la mayoría de los casos ha resultado en estrés afectando el desempeño de los empleados, habiendo consecuencias en el ámbito económico, en la imposibilidad de oportunidades, en el departamento organizacional, en la condición psicológica, en términos de salud y seguridad ocupacional, en términos de tiempo y productividad (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

Es por este motivo que la investigación tuvo como objetivo el establecer de qué manera los estresores organizacionales influyen en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19.

La investigación está desarrollada en siete capítulos más anexos. Dentro del primer capítulo, planteamiento del problema, se consideró la descripción de la realidad problemática como también los problemas y objetivos, general y específicos para ambos casos, para luego especificar la justificación, delimitación y viabilidad del estudio. Dentro del segundo capítulo, marco teórico, se consideraron los antecedentes internacionales como nacionales, además de las bases teóricas y definiciones de términos básicos. Se plantearon la hipótesis general y específicas, para, por último, presentar la operacionalización de las variables. El tercer capítulo, metodología, presenta el diseño metodológico en que se basa la investigación además de presentar la población y muestra con la que se trabajó, y los instrumentos de recolección de datos y técnicas para el procesamiento de la información que ayudaron en la investigación. El cuarto capítulo, resultados, desarrolla el análisis de resultados y la contrastación de hipótesis. El quinto capítulo presenta la discusión de resultados. El sexto capítulo desarrolla las conclusiones y recomendaciones. Para que en el séptimo capítulo se presenten las referencias tanto bibliográficas como electrónicas.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Mundialmente, diversos estudios muestran problemáticas que se relacionan los estresores organizacionales y el desempeño laboral. En lo que respecta a los estresores organizacionales se considera que están asociados a la ocurrencia de inconvenientes de estrés laboral, tal como lo indica una investigación de Mejía (2019) en Latinoamérica en cuanto a elementos vinculados, no mostró mucho de este hecho, no obstante, una revisión en Chile encontró que los trabajadores de salario fijo en trabajos de alto estrés tenían más probabilidades de sufrir trastornos mentales y emocionales como la depresión. Por otra parte, respecto al desempeño laboral, una investigación por Campos y Gutiérrez (2019) encontró un mal desempeño laboral, porque los métodos de reflexión personal a menudo se asocian con una menor participación en la autocrítica, que frecuentemente depende de la motivación y la capacidad de realizarla.

En el ámbito nacional, en relación a los estresores organizacionales el estudio de Organización Internacional del Trabajo - OIT (2020) señala que el surgimiento de la pandemia del COVID-19 muestra que las cifras de desempleo de la Encuesta Nacional de Hogares - ENAHO para el período abril a julio de 2020, muestran un aumento significativo en la tasa de desempleo, cerca de 6 millones de empleados respecto al mismo periodo de 2019. Por otra parte, respecto al desempeño laboral el estudio realizado por Quintana y Tarqui (2020) evidencia que los bajos recursos organizacionales, la sobrecarga de trabajo, la percepción de salarios bajos o regulares, la pérdida de motivación, la mala ubicación en lo que respecta a su especialidad, afectan el desempeño de los empleados.

La vida laboral a raíz de la pandemia del COVID-19 ha tenido un impacto dramático en las organizaciones ya que afecta la salud mental de sus empleados, lo

que en la mayoría de los casos ha resultado en estrés afectando el desempeño de los empleados, habiendo consecuencias en el ámbito económico, en la imposibilidad de oportunidades, en el departamento organizacional, en la condición psicológica, en términos de salud y seguridad ocupacional, en términos de tiempo y productividad. Se puede observar que los factores psicológicos, como es el caso del estrés laboral y el desempeño laboral, están directamente relacionados con el trabajo de los líderes en la organización, por lo que es importante examinar si se asocian ambos, mejor dicho, estrés y desempeño organizacional (Organización Internacional del Trabajo, 2020). Teniendo en cuenta lo mencionado, la indagación posee como objeto el determinar de qué forma los estresores organizacionales tienen influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19.

En la Dirección Regional de Salud Lima se ha logrado observar una cadena de inconvenientes que viene afectando el desempeño laboral en su personal, ya que existe dificultad por parte del personal antiguo con el uso de las plataformas digitales y actividades relacionadas a la tecnología; la falta de competencias en las actividades de programación multianual; el personal no cuenta con los recursos necesarios para desempeñar sus funciones ya que las computadoras son de deficiente cantidad y calidad; la multifuncionalidad del personal de las oficinas hace que al momento de entregar un informe a nivel central se realice de manera apresurada careciendo muchas veces de calidad por cumplir por los plazos del Ministerio de Salud; al no contar aún con un local propio y estar alquilando el local a un tercero, hace que no se le pueda hacer modificaciones para el bien de la infraestructura traduciéndose esto en un ambiente de trabajo más agradable.

Por otro lado, se ha podido evidenciar otras problemáticas relacionadas a los estresores organizacionales, tales como el reducido personal de trabajo en algunas áreas hace que se sobrecargue de trabajo a las pocas personas del equipo técnico de las oficinas de DIRESA; el personal ejerce múltiples funciones dentro de una oficina, asumiendo varias responsabilidades en el marco de las competencias del área administrativa de la salud lo que conlleva un sobrecargo de trabajo; los ambientes de trabajo hacinados, la circunstancia de compartir ambiente con más personas en el trabajo, de las cuales la mayoría son personal de salud con actividad privada suponiendo un mayor riesgo por la actividad realizada; los plazos de entrega de

información que otorga nivel central (MINSA nacional) muchas veces con muy cortos, generando sobrecarga laboral y trabajo fuera del horario habitual; riesgo a contagiarse por exposición a COVID-19, dentro de las actividades administrativas también está contemplada la supervisión de establecimientos de salud, los cuales por su misma naturaleza atienden a personas con COVID-19 y el bono de trabajo otorgado en tiempo de pandemia por COVID-19 fue esquivo para el personal administrativo generando malestar para el personal nombrado y CAS puesto que se seguía laborando en pandemia sin percibir dicho bono.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera los estresores organizacionales influyen en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a. ¿De qué manera las demandas de tareas influyen en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19?
- b. ¿De qué manera las demandas físicas influyen en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19?
- c. ¿De qué manera las demandas de rol influyen en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19?
- d. ¿De qué manera las demandas interpersonales influyen en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19?



### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Establecer de qué manera los estresores organizacionales influyen en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a. Establecer de qué manera las demandas de tareas influyen en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19.
- b. Establecer de qué manera las demandas físicas influyen en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19.
- c. Establecer de qué manera las demandas de rol influyen en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19.
- d. Establecer de qué manera las demandas interpersonales influyen en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19.

### **1.4 Justificación de la investigación**

#### *Justificación teórica*

La investigación sirve como base o materia de referencia para estudios futuros asociados con el asunto en desarrollo, ya que reúne distintos conceptos y antecedentes.

#### *Justificación metodológica*

El estudio es metodológicamente valioso ya que utilizó métodos y técnicas de indagación, y generó un cuestionario con el fin de medir los estresores organizacionales y el desempeño laboral, favoreciendo de esa manera a la creación de una nueva herramienta de recopilación de datos que puede usarse como referencia para estudios posteriores.

### **1.5 Delimitaciones del estudio**

- La delimitación geográfica: Dirección Regional de Salud Lima departamento de Lima.
- La delimitación temporal para el desarrollo de la investigación se desarrollará en un horizonte de tiempo de mayo del año 2022 a diciembre del año 2022.
- La delimitación social comprende el personal de la Dirección Regional de Salud Lima.
- La delimitación semántica comprende: Estresores organizacionales y Desempeño laboral.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Llerena (2022), “El clima laboral en tiempos de Covid-19 y su incidencia en el desempeño del personal de salud del Hospital Básico Pelileo”, Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Objetivo: establecer la influencia del clima organizacional en contexto del covid-19, en el desempeño de los trabajadores. Su diseño es: no experimental. Es de tipo: transversal y correlacional. El universo fue: 71 trabajadores. El instrumento fue: el cuestionario. Los resultados mencionan que: el resultado fue de  $0,010990 \leq 0,05$ , esto quiere decir que se acepta la hipótesis alternativa, ratificando que “El clima organizacional no tiene influencia en el desempeño de los trabajadores”. Se concluyó que: la indagación efectuada en los trabajadores de salud del Hospital, muestra que el ambiente de trabajo es aceptable, porque el desempeño de los trabajadores está influenciado en parte por factores psicológicos - emocionales ocurridos durante el periodo Covid-19.

Paucar (2022), “Estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores”, Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Objetivo: establecer el vínculo entre el estrés laboral y el desempeño del personal. Su diseño es: no experimental. Es de tipo: transversal y correlacional. El universo fue: 90 trabajadores. El instrumento fue: el cuestionario. Los resultados mencionan que: efectivamente hay vínculo entre el estrés laboral y el desempeño del personal, destacando que el aspecto de despersonalización está más relacionado con las dimensiones: relaciones interpersonales, trabajo en equipo y organización, mostrando una correlación significativamente estadística ( $p < 0,05$ ). Se concluyó que: efectivamente hay vínculo significativo estadísticamente entre ambas variables, recalcando que el aspecto de

despersonalización tiene mayor impacto en otras dimensiones de desempeño laboral, junto con la afirmación de que, si hay menos estrés laboral, mayor será el desempeño de los empleados en la organización.

Ortiz (2018), “El estrés laboral de los profesionales de la salud y la relación con el clima organizacional en el hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes, provincia de Bolívar”, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. Objetivo: establecer el vínculo entre el estrés laboral y el clima laboral. Su diseño es: no experimental. Es de tipo: transversal y correlacional. El universo fue: 53 profesionales. El instrumento fue: el cuestionario. Los resultados mencionan que: el 37,74% no suele controlar las actividades del área de trabajo, el 32,08% de los jefes son menos solidarios con sus subordinados, el 73,58% dice que a veces sus superiores no responden, el 41,51% dice que la estrategia organizacional suele ser clara, el 43.40% manifestó que en ciertas ocasiones las políticas gerenciales obstaculizan el apropiado desempeño laboral. Se concluyó que: los elementos del clima organizacional relacionados con el estrés laboral son la cooperación y buena actitud, la motivación en el trabajo, la iniciativa de equipo, el desarrollo profesional, la ayuda al emprendimiento, la organización y desempeño, la estabilidad laboral, la comunicación y el progreso.

Pruna (2017), “Estrés y desempeño laboral del personal administrativo del GAD Municipal del Cantón Latacunga”, Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Objetivo: determinar si el estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores administrativos. Su diseño es: no experimental. Es de tipo: transversal y correlacional. El universo fue: 326 personas. La muestra fue: 176 trabajadores. El instrumento fue: el cuestionario. Los resultados mencionan que: para 12 grados de libertad y el nivel 0.05, la tabla de CHI cuadrado muestra 21.02 y dado que el valor de CHI estimado es 258.82 y está fuera de la región aceptable, se rechaza la H0 y se acepta la H1, la cual dice que: El estrés efectivamente influye en el desempeño laboral. Se concluyó que: los trabajadores están expuestos a niveles elevados de estrés debido a demasiadas funciones y poco tiempo para realizar cada función, el estrés es un mal que afecta diariamente a los empleados debido a la cantidad de ciudadanos y trámites a realizar diariamente, los expone a niveles elevados de estrés mental, lo que puede derivar en una condición física o psíquica que puede afectar la salud de los empleados.

## 2.1.2 Investigaciones nacionales

Quispe (2022), “Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la dirección general de Artesanía, Mincetur”, Universidad Nacional Agraria La Molina. Perú. Objetivo: establecer el vínculo entre el estrés y el desempeño laboral. Su diseño es: no experimental. Es de tipo: transversal y correlacional. El universo fue: 80 empleados. La técnica fue: la encuesta. El instrumento fue: el cuestionario. Los resultados mencionan que: el 42,5% de los empleados revelan bajo desempeño laboral, de los cuales el 31,3% tenía niveles elevados de estrés laboral y el 11,3% moderado, lo que indica una fuerte asociación entre las dos variables. Entre el 40% de los empleados muestra desempeño regular, el 33,8% tenía estrés laboral moderado y el 6,3% estrés bajo. Los colaboradores con el desempeño adecuado lograron un 17,5% de desempeño laboral efectivo, todos presentaron niveles bajos de estrés laboral. Se concluyó que: hay una asociación significativa entre ambas variables (estrés laboral y el desempeño laboral), con un coeficiente Rho de Spearman de 0,862, lo que muestra una correlación positiva elevada y un nivel de significación de 0,000.

Choque y Lopez (2021), “Estresores laborales y desempeño de las enfermeras, servicio de cuidados intensivos, Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. Arequipa 2019”, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú. Objetivo: determinar la asociación de los estresores laborales con el desempeño de los trabajadores. Su diseño es: no experimental. Es de tipo: transversal y correlacional. El universo fue: 18 enfermeras. El instrumento fue: el cuestionario. Los resultados mencionan que: casi todos los trabajadores mostraron estresores laborales moderados, en tanto que el 38,9% fueron bajos, y en lo que respecta al desempeño, variando desde muy satisfecho en 50% hasta satisfecho al 50%. Se concluyó que: no hubo una diferencia clara entre los estresores laborales sobre el desempeño de las enfermeras que se encuentran con frecuencia en el lugar de trabajo, por lo que las dos variables no tuvieron asociación ni efecto alguno.

Silva (2021), “Estresores organizacionales y desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta, 2020”, la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión fue quien la aprobó. Huacho. Perú. Objetivo: determinar de qué modo los estresores organizacionales tienen influencia en el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales de salud de la Microred Végueta, 2020. Su diseño es: no experimental. Es de tipo: transversal y correlacional. Su enfoque es:

cuantitativo. El universo fue: 58 trabajadores. La muestra fue: 51 trabajadores. La técnica fue: la encuesta. El instrumento fue: el cuestionario. Los resultados mencionan que: en cuanto a los estresores organizacionales, el 56.9% de los empleados reportaron estrés elevado, el 35.3% estrés moderado y el 7.8% estrés bajo. En cuanto a la variable desempeño en el trabajo docente, el 19.6% la calificó como eficaz, el 47.1% la calificó en el nivel regular y el 33.3% la calificó como ineficaz). Se llegó a la conclusión que hay un nivel negativo elevado con significación ( $p=0,00 < 0,05$ ;  $\rho= -0,73$ ). Se concluyó que: los estresores organizacionales tienen influencia significativa en el desempeño laboral.

Mamani (2019), “Estresores organizacionales en el centro de salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019”, Universidad Andina del Cusco. Perú. Objetivo: hacer una descripción de los estresores organizacionales. Su diseño es: no experimental. Es de tipo: transversal y correlacional. El universo fue: 46 trabajadores. El instrumento fue: el cuestionario. Los resultados mencionan que: en lo que respecta a la variable estresores organizacionales logró un puntaje de 2.13 el cual fue estimado como moderado, reflejado en el 60.9% de los empleados entrevistados, la dimensión con más puntaje promedio es requerimientos de labores que logró 2.35 en un nivel elevado; las dimensiones demandas de rol, interpersonales y físicas fueron 2.13, 2.10 y 1.95, proporcionalmente, todas ellas fueron calificadas como moderadas. Se concluyó que: los estresores organizacionales en el Centro de Salud fueron moderados, conforme a la escala explicativa utilizada logró un promedio de 2.13 en lo cual lo refleja el 60.9% de los empleados entrevistados.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Variable independiente: Estresores organizacionales**

#### ***A. Definiciones***

López (2020) señala que los estresores reconocidos son un grupo de contextos físicos y/o psicosociales en el lugar de trabajo que frecuentemente crean tensión y efectos poco agradables para el individuo.

Choque y Yauli (2019) mencionan que el estrés en el lugar de trabajo está fijado por la empresa laboral, los horarios de trabajo, las relaciones laborales y ocurre cuando los requisitos del trabajo no cumplen o exceden las capacidades, los

recursos o los requerimientos de un empleado o cuando el conocimiento y las destrezas del empleado o del equipo para cumplir con estos requisitos no se alinean con las perspectivas de la cultura organizacional de la empresa o institución.

Mamani (2019) alude que los estresores para una organización son aquellos que están asociados con la propia organización. Incluso cuando las organizaciones están formadas por grupos de personas, hay aspectos macro que actúan como posibles factores de estrés, como la política y la estrategia, el diseño y la estructura organizativa, los procesos organizativos y las condiciones laborales.

Caldera, Zárate y Gonzáles (2018) señalan que los estresores comprenden peculiaridades de los trabajadores, así como su interacción con la organización; esto significa que, “todo acontecimiento o contexto que se encuentra en nuestro medio ambiente se puede considerar un estresor; sin embargo, las condiciones del exterior tienen mucha más posibilidad de operar como un estresor que otras variables”.

## ***B. Dimensiones***

Según los autores Griffin, Phillips y Stanley (2017), los estresores organizacionales hacen referencia a una variedad de elementos de trabajo que causan estrés. Hay cuatro grupos, a saber:

### **a. Demanda de tareas**

Se asocian con el puesto laboral del individuo. En esencia, algunos trabajos son más estresantes que otros.

Un individuo con un trabajo precario no se preocuparía demasiado por perderlo, aunque los riesgos de seguridad pueden aumentar significativamente los niveles de estrés.

### **b. Demandas físicas**

Hacen referencia a los requisitos físicos que enfrenta un empleado dependiendo de las particularidades del lugar y las labores físicas que conlleva su puesto de trabajo.

c. Demandas de rol

Las demandas del rol se refieren a las presiones que se ejercen sobre un individuo según el rol específico que desempeña en la empresa. El conflicto de roles crea perspectivas que son dificultosas de reconciliar o cumplir. La ambigüedad de roles ocurre cuando las perspectivas laborales no están claras y los empleados no están seguros de qué hacer.

d. Demandas interpersonales

Es el estrés creado por los demás trabajadores. La escasa ayuda social de los compañeros de trabajo y los malos vínculos interpersonales provocan estrés, especialmente en trabajadores con altas necesidades sociales.

### ***C. Tipos de estrés***

Según Caldera, Zárate y Gonzáles (2018), hay dos tipos de estrés de acuerdo con Azcona, Pastrana, Subirán y Meléndez:

- a. Estrés, se define como el contexto en el que el cuerpo contesta conformemente acatando las medidas fisiológicas y psicológicas del individuo; su rol primordial es salvaguardar al cuerpo y alistarlo contra posibles amenazas o contextos que necesitan de todas las capacidades físicas y mentales con el fin de hacer de modo satisfactorio una labor; y
- b. Distrés, se define como el contexto en el que el cuerpo contesta insuficientemente ante contextos de estrés, ya que son excesivas las demandas del contexto, intensas o largas prevaleciendo la capacidad de firmeza y de acomodo del individuo; es dañino, puesto que la persona no se adecúa y no se orienta al logro de objetivos.

Las empresas con tal de adecuarse a las variaciones del contexto y conseguir sobrevivir se tornan cada vez más rígidas y competitivas; no obstante, los individuos que forman parte de ellas sienten que están en un contexto más hostil dentro y fuera de la misma empresa, tema que afecta el desarrollo de las labores de la persona transformándose en motivos de estrés.



#### ***D. Desencadenantes del estrés laboral como elementos estresores en el trabajo***

López (2020) indica que los factores estresantes dependen en gran medida de la evaluación de la situación, la vulnerabilidad a las amenazas, las particularidades personales y las estrategias de resistencia. De esta manera, Peiró apunta a un “estresor laboral” como factores estresantes en el lugar de trabajo, como, por ejemplo:

- a. Estresores asociados con el entorno físico. Los entornos deficientes como el espacio físico, los materiales deficientes e inadecuados, los altos riesgos laborales, la sobreexposición a la bulla y la luz están vinculados con niveles elevados de hormonas del estrés y desempeño reducido.
- b. Estresores asociados con el entorno psicológico.
  - Percepción personal de control o anticipación. Se refiere a la respuesta a un contexto desde el punto de vista del empleado, influenciado por las particularidades del puesto y el ambiente de trabajo.
  - Esfuerzo emocional. Es la regulación de las emociones con el fin de cumplir con las demandas laborales.
  - Fatiga mental por exceso de trabajo. Esta condición ocurre cuando el alcance, el tamaño o la complejidad de una labor excede la capacidad de un empleado para completarla.
- c. Estresores asociados con la labor o rol.
  - Rol ambiguo. La ambigüedad de roles ocurre cuando un empleado tiene información incompleta o escasa sobre su función o rol en la organización y no está claro si lo está haciendo bien.
  - Conflicto de roles. Cuando existen requisitos/exigencias en el puesto de trabajo que no son adecuados o no aptos para el trabajo que se está desempeñando.
- d. Estresores asociados con el contexto social.
  - Conflictos interpersonales. Estos pueden variar desde disputas hasta incidentes poco agradables que a menudo se dan cuando los recursos son

escasos en el lugar de trabajo, los empleados tienen intereses inconsistentes o cuando perciben un trato injusto.

- Conflicto entre trabajo y familia. Esto sucede cuando un empleado tiene un conflicto entre el rol laboral y la vida personal/familiar.

e. Estresores organizacionales.

- Clima organizacional. Si una organización tiene un régimen particular, propio de la planificación de la producción, entonces ese ambiente, ya sea estresante, distendido o íntimo, rige el comportamiento de las personas que la conforman.
- Estilo de liderazgo. Definido por distribuciones rígidas e impersonales, con control o información insuficiente, incapacidad para participar en la toma de decisiones.
- Tecnología. Tendrá un valor de estrés elevado cuando la organización asegure cierta disposición de los factores requeridos para su funcionamiento.
- Estructura y particularidades de los puestos. Motivan el progreso en la organización del trabajo.
- Fechas límite no racionales. Esto se debe a establecer un objetivo que no se puede lograr dentro del plazo establecido por la oficina central.
- Gestión de métodos informáticos. Cuando los miembros de la empresa no gobiernan o inspeccionan objetiva o subjetivamente el sistema informático.
- Jornada laboral inapropiada. El tiempo de trabajo ordena en gran medida el estilo de vida del pueblo profesionalmente activo y, si no está bien diseñado, es una fuente de estrés.
- Incertidumbre laboral. La inseguridad en el trabajo es un factor estresante importante.
- Falta de intervención en las decisiones de la organización. Cuando la organización limite o no proporcione la iniciativa a los empleados.

- Cambios en la organización. Esto se refiere a cambios que requieren mucho esfuerzo para adaptarse al puesto de trabajo, lo que crea incertidumbre y un sentimiento de intimidación en los empleados.

### ***E. Fuentes de estrés organizacional***

Choque y Yauli (2019) señalan que los empleados a menudo están estresados, lo cual es una parte integral de la vida actual. Puede haber varias fuentes de estrés y algunas pueden afectar a otras. La distinción entre factores estresantes relacionados con la labor y no relacionados con la labor no es clara la mayoría de veces. Mucha gente cree que el conflicto entre el trabajo y las exigencias familiares es una de las principales fuentes de estrés. El estrés en una de estas áreas somete la capacidad de un individuo para hacer frente a los demás. Este conflicto en sí mismo es otra fuente de estrés adicional. Con esto en mente, muchos autores han identificado sus propias fuentes de estrés en el lugar de trabajo, y las fuentes de estrés específicas de la organización se analizan posteriormente. Para las fuentes organizacionales, estos factores están asociados de manera directa con la organización misma y estas fuentes toman muchas formas. Con base en varios autores, las fuentes organizacionales se agrupan en cinco, a saber:

- a. Primero, el estrés laboral posee sus raíces en la función laboral. De esta manera, está influenciado por la estructura del puesto ocupado. Esto incluye la autonomía que un individuo puede tener para desempeñar y tomar decisiones, así como la diversidad de labores. Por otra parte, la carga laboral excesiva es un factor estresante significativo.
- b. Segundo, otra fuente de estrés organizacional es el crecimiento de carrera profesional. Esta posición incluye aspectos como la seguridad laboral (creencia de que la posición permanecerá con la persona en el futuro), transferencias, oportunidades de crecimiento y progreso. Un empleado puede estresarse porque no obtuvo la promoción que esperaba, o llega cuando el empleado no está listo para aceptar el contexto.
- c. Tercero, está las condiciones de trabajo. El entorno físico en el que trabaja suele ser estresante, como iluminación baja o excesiva, temperaturas extremas, espacios de trabajo pequeños, bulla, contaminación y más. Además,

pueden ser fuentes de estrés, condiciones de trabajo como jornadas laborales extendidas, viajes de negocios constantes, desplazamientos diarios hacia y desde el lugar de trabajo, entre otros.

- d. Cuarto, la política y la estructura organizativa. Las políticas empresariales, como las regulaciones burocráticas y la compensación basada en el desempeño, pueden ser estresantes para los empleados.
- e. Quinto, las relaciones interpersonales son una fuente significativa de estrés en el trabajo. Los buenos vínculos con colegas, subordinados y jefes le permiten lograr objetivos individuales y organizacionales.
- f. Finalmente, el comportamiento agresivo ocurre en el lugar de trabajo. Toman la forma de intimidación o acoso sexual. Lo primero se puede expresar, entre otras cosas, con gritos o humillaciones a los empleados. Por otra parte, el otro se define como el contacto sexual o coito no deseado.

#### ***F. Modelos para explicar el estrés organizacional***

Vasquez y Aranda (2020) aluden que hay varios modelos para lograr explicar el estrés laboral, los cuales comparten el concepto de que es una adaptación a las demandas externas, una capacidad para afrontar esas demandas y la persona con una variedad de signos y síntomas.

- a. El modelo propuesto por Siegrist de desequilibrio esfuerzo-recompensa afirma que el estrés brota de este desequilibrio y contiene el contexto individual y organizacional de la persona. Este modelo es uno de los más apoyados empíricamente de la psicología organizacional. Para Siegrist, hay tres contextos que crean este defecto: un contrato de trabajo indefinido y el aceptar términos con la perspectiva de que mejorarán y resolverán el defecto por un compromiso excesivo de trabajo.
- b. Aquellas experiencias las cuales originan estrés a menudo se denominan factores estresores. Se han hallado varios factores estresores en el lugar de trabajo; algunos de ellos se relacionan con el rol del empleado, las demandas, peculiaridades del trabajo y aspectos del entorno laboral real. Muchos otros factores estresores pueden clasificarse como interpersonales,

por ejemplo, problemas en el lugar de trabajo, liderazgo impropio, falta de información demandada, escasez de ayuda social, escasez de contribución y/o independencia. Muchos de los estresores aludidos se refieren a contextos de desequilibrio en los que puede surgir una percepción de injusticia.

### ***G. Estrategias preventivas de estrés en el lugar de trabajo***

Hinojosa et al. (2022) manifiestan que cabe señalar que Rivera et al. indica que la Organización Internacional del Trabajo ha publicado una serie de estrategias que las organizaciones pueden utilizar para abordar o prevenir el estrés en el lugar de trabajo y optimizar el entorno laboral, entre ellas:

- Redefinir la labor
- Formar a los empleados para hacer frente al estrés
- Mejorar las condiciones físicas y de equipamiento laboral
- Mejorar la postura de los trabajadores directivos sobre la comprensión y entendimiento del estrés laboral.
- Supervisar de forma regular y continua la satisfacción, felicidad y salud de los empleados.
- Ayuda profesional para los empleados que experimentan estrés laboral.

Asimismo, entre las medidas que cualquier empresa puede tomar para impedir o prevenir el riesgo de suicidio en los empleados por estrés laboral están las siguientes:

- Conciencia emocional y actividades de ejercicio para promover la salud mental.
- Asesoramiento psicológico adecuado con el fin de mejorar el bienestar mental de los empleados ante problemas de estrés laboral.
- Reconocer y advertir las perturbaciones ansiosas, depresivas provocadas por el estrés laboral.
- Correcta gestión y prevención de inconvenientes en el trabajo.

- Implementar los protocolos preventivos del suicidio establecidos por organismos internacionales como la OIT, la OMS y la ONU.

### ***H. Causas y efectos del estrés organizacional***

Mancilla (2022) menciona que las causas son las siguientes:

- Demasiada responsabilidad en el área de trabajo.
- Excesiva carga de responsabilidad en el trabajo.
- Ambiente laboral insatisfactorio no contar con los materiales de trabajo adecuado, ambientes inadecuados para el trabajo.
- Relaciones laborales problemáticas es cuando se produce tensión entre el personal de trabajo.

Efectos:

- Disminución de cada nivel de producción.
- Ausencia (no justificado o por enfermedad)
- Vínculos laborales casi nulas.
- Dificultad de concentración y memorización
- Desorganización campo trabajo. (p. 16).

### ***I. Fases del estrés***

Larico et al. (2021) indican que, con respecto al estrés laboral, el mismo Selye determinó que los periodos de estrés dependerían de la duración de la resistencia de la persona.

- a. La primera fase de alarma: Es la fase de duración corta, precedida por situaciones de la vida, es la respuesta natural del cuerpo a lo que percibe como una agresión externa.
- b. La segunda fase de resistencia: Se da cuando persiste una situación estresante, cuya duración varía según la respuesta de nuestro cuerpo.

- c. La tercera fase de agotamiento: Es la fase en la que nuestro cuerpo ya no puede soportar situaciones estresantes y puede tener secuelas para nuestra salud.

También, Selye sugiere que hay dos tipos de estrés laboral:

- a. El estrés, o estrés positivo, es producido por nuestro cuerpo como una respuesta eficiente al estrés para enfrentarse a nuevas circunstancias que necesitan una mayor atención.
- b. El distrés, se convierte en estrés perjudicial que ocurre cuando nuestro cuerpo responde inadecuadamente al estrés en contextos largos y repetitivos.

### **2.2.2. Variable Dependiente: Desempeño laboral**

#### ***A. Definiciones***

Cusiquispe (2022) indica que las habilidades de desempeño laboral no están precisamente relacionadas con la edad; por ejemplo, el ausentismo es más común entre los jóvenes; comportamiento de accidentes similar a una edad más temprana, la rotación de empleados reduce con la edad.

Palmar y Valero (2022) señalan que se entiende que el desempeño laboral es el desarrollo de cada individuo o cada persona al finalizar su jornada laboral en una empresa, tiene que encontrarse a la altura de los requerimientos y exigencias de la organización para que sea eficaz, eficiente y efectiva, realizar las funciones asignadas con el fin de lograr las metas establecidas, consistentes con el triunfo de la empresa.

Parra (2022) menciona que el desempeño laboral (DL) es cómo un trabajador desarrolla su mente para aportar a las metas de la organización mientras mantiene el enfoque del negocio. Esto tiene en cuenta las oportunidades que incorpora, los compromisos de la organización y demás aspectos.

Pashanasi, Gárate y Palomino (2021) aluden que el estudio y evaluación del desempeño laboral es una fortaleza de varias labores institucionales que pueden mejorar el reclutamiento, la compensación y la recompensa, así como el desarrollo de capacidades.

## ***B. Dimensiones***

Según lo mencionado por los autores Robbins y Mary (2018), es significativo hacer una evaluación del desempeño de los recursos humanos para calcular el potencial que pueden poseer, estos son los pasos que estimulan las condiciones de la persona. Entre las dimensiones mostradas en su investigación, se encuentran:

### **a. Responsabilidad**

Es la capacidad de cada persona de ser consciente de las consecuencias de sus actos y de ejercer todos sus derechos, la aptitud de conocerse a sí mismo y de buscar réplicas.

### **b. Liderazgo y trabajo en equipo**

Estos son aspectos significativos del desempeño; el liderazgo es la capacidad de intervenir en los integrantes del equipo y, por la condición y habilidades del líder, conducirlos con el fin de apoyarlos a alcanzar sus objetivos y ser aceptados por el equipo.

### **c. Formación y desarrollo personal**

La formación es un transcurso para adquirir destrezas, un proceso instructivo constante y continuo para encontrar reemplazos y actualizar la fuerza de trabajo, perfeccionar la ciencia del talento, las capacidades humanas y potenciar el servicio profesional. El querer mejorar se precisa por el autodesarrollo o la automadurez, que una persona puede perseguir más allá del desarrollo natural según la edad.

## ***C. Factores que influyen en el desempeño laboral***

Según Palmar y Valero (2022) en el campo de la organización se ha investigado todo lo asociado con el desempeño laboral, se ha encontrado que esta depende de muchos factores, componentes, destrezas, particularidades o competencias que corresponden a los conocimientos, destrezas y competencias que un individuo debe aplicar y demostrar en el trabajo.

Por otro extremo, como menciona Davis, el buen desempeño en el trabajo depende de muchos factores, entre ellos el clima laboral, el estipendio, la relación con los superiores y el resto de empleados (relaciones interpersonales), así como el



tiempo de trabajo, la jornada laboral, horas de trabajo, pago de salarios a tiempo, gratificante y motivador internamente en la organización. Todo esto tiene un impacto directo en las personas que trabajan, ya que las oportunidades que cada uno tiene para desarrollar sus actitudes son distintas.

- a. Clima laboral: son las condiciones brindadas a los trabajadores en un clima afectuoso.
- b. Remuneración: en la medida en que los empleados sean retribuidos en proporción a su trabajo y desempeño, satisfaciendo los requerimientos personales y grupales.
- c. Relaciones interpersonales: es un elemento esencial en la organización, pues en la medida en que una persona tenga relaciones con los demás, actuará de manera más armónica y equilibrada.
- d. Jornada laboral: es la cantidad de horas ejercidas y al tipo de labores realizadas internamente en la organización.
- e. Horario laboral: con base en el número de horas que laboran los empleados en la jornada laboral, así como el horario de trabajo con el que estén cómodos.
- f. Pagar a tiempo: la mejor manera de tener contentos a los empleados es pagar los salarios a tiempo, porque de esta forma puede satisfacer sus requerimientos personales y familiares.
- g. Incentivos y motivación internamente en la empresa: aquí se encuentran los incentivos para que los empleados se sientan motivados a laborar de manera más eficaz, eficiente y efectiva.

#### ***D. Características del desempeño laboral***

Achoma (2020) indica que las principales características del desempeño laboral son:

- Adaptación. Se trata de mantener la eficacia en distintos entornos y con distintas tareas, responsabilidades e individuos.
- Comunicación. Habilidad para comunicarse efectivamente tanto dentro de un grupo como de manera individual.

- Decisión. Es el intento de interceder positivamente en los sucesos para lograr un propósito.
- Este es el nivel de conocimiento técnico y/o especializado adquirido en áreas relevantes para su campo laboral, con la capacidad de estar al día con los desarrollos y tendencias vigentes.
- Trabajo en equipo. Esta es la capacidad de trabajar en un grupo o equipo de trabajo con el fin de lograr los objetivos organizacionales, mientras se crea un clima armonioso.
- Normas laborales. Es la capacidad para efectuar y superar los objetivos o estándares organizacionales y la capacidad de los datos para proporcionar retroalimentación al sistema.
- Desarrollo de talento. Es la capacidad de desplegar las destrezas y competencias de los integrantes de su grupo, mediante la planificación de actividades de desarrollo eficaces.
- El poder del diseño de trabajo. Es la capacidad de establecer la organización y la distribución más eficaces con el fin de lograr los objetivos, la capacidad de reconfigurar el trabajo de manera adecuada para maximizar la capacidad de las personas para mejorar y adaptarse.
- Máximo desempeño. Esta es la capacidad de fijar objetivos de desempeño mediante la realización de la formación y la evaluación de los resultados de forma objetiva.

### ***E. Importancia del desempeño laboral***

Paz (2019) señala que la evaluación es un procedimiento cognitivo, ya que interceden los conocimientos que se adquieren; es instrumental porque necesita el desarrollo y la adopción de procesos, herramientas y métodos; y es axiomático, ya que siempre nos permite determinar el valor de algo. La evaluación sitúa la acción y, también, examina la conducta de las personas no sólo en términos de los resultados obtenidos, sino también en términos de lo predeterminado, lo ansiado, lo importante y lo que debe rendir cuentas, hacer lo necesario y todo lo posible para

mejorar continuamente y alcanzar niveles cada vez más elevados de conocimientos, destrezas, posturas y valores.

Un sistema evaluativo de desempeño, como un grupo de factores que determinan la medida en que una persona favorece la obtención de los estándares necesarios para el puesto que ocupa, así como al logro de las metas organizacionales; brindarles las actividades requeridas para su crecimiento profesional e individual, potenciando así su compromiso en el futuro. Lau señala que la diligencia debida puede ser un instrumento de desarrollo comercial porque contiene factores clave para tomar decisiones y le permite administrar lo que se necesita para llevar a los evaluados a otro lugar donde puedan desarrollarse. Werther y Davis enfatizan la importancia de evaluar el desempeño laboral en ocho puntos clave:

- a. Aumenta el desempeño. En el momento que la retroalimentación se proporciona correctamente, se toman medidas con el fin de mejorar el desempeño de cada miembro de la empresa.
- b. Política de compensación. Te permite saber quién merece un ascenso en base al desempeño recibido como resultado de la evaluación.
- c. Determinaciones de ubicación. Incita a los ascensos, traslados y despidos.
- d. Necesidades de formación y desarrollo. A la hora que el desempeño no funciona, puede indicar la necesidad de volver a capacitar a los trabajadores y, por lo opuesto, un desempeño efectivo o mejor puede indicar un potencial sin explotar.
- e. Planificación y desarrollo de carrera. A través de la retroalimentación, se toman decisiones para apoyar las oportunidades de carrera.
- f. Impresión de los datos. Un desempeño deficiente puede mostrar información faltante en el análisis del trabajo, la planificación de recursos humanos u otra información para la circunscripción de recursos humanos.
- g. Errores al diseñar los puestos. Averigua cómo las acciones son entendidas en el puesto laboral.

- h. Retos externos. Proporciona la oportunidad de ayudar a los trabajadores en caso de que un inconveniente externo (familiar, de salud, financiero, entre otros) perjudique su desempeño.

### ***F. Evaluación del desempeño laboral***

Ponce y Gómez (2021) mencionan que la evaluación del desempeño es un principio esencial para que la organización sea exitosa, debe ser una herramienta a ser aprovechada ya que de ella depende la implementación de las estrategias de la organización, detectables a partir de la evaluación del desempeño de los empleados, sus necesidades de formación, determinar sus competencias, decidir ubicar a cada persona en el puesto apropiado de acuerdo con sus destrezas, y retroalimentar la eficacia o eficiencia de las estrategias utilizadas para cambiarlas o mejorarlas.

La evaluación del desempeño de los empleados en una organización es muy significativa, es un proceso metódico, dificultoso de conseguir adecuadamente, lleva tiempo construirlo, pues la organización tiene que cuidar y garantizar al máximo la precisión que requiere este procedimiento. Este sistema evaluativo tiene cinco pasos que tienen que diseñarse cuidadosamente para conseguir los propósitos trazados.

- a. Planificación de un sistema de evaluación. En esta fase se tiene que determinar la población que se evaluará, así como los criterios clave de evaluación, es decir, qué se medirá y los métodos que se utilizarán.
- b. Diseño del sistema, se tiene que desarrollar un sistema a través del cual se realizará la evaluación, este es un paso muy significativo, su finalidad es completar la construcción del método que se utilizará para recolectar la información necesaria y así saber todos los aspectos del desempeño del empleado en la organización.
- c. Implementación, se pondrá en funcionamiento lo diseñado, ya que esto tiene que determinar los aspectos clave a tener en cuenta al implementar el sistema y también informar al personal sobre el proceso, en el que todos tienen que intervenir.

- d. Por otro lado, existe una etapa de retroalimentación del trabajador, donde se realiza la entrevista, la cual asegurará la comunicación e informará al trabajador de los resultados conseguidos.
- e. La fase de retroalimentación del sistema evaluativo, la organización podrá comprobar si se han alcanzado los propósitos perseguidos; además, se puede demostrar si la planificación ha sido apropiada, si el proceso se realizó según lo planeado y, en última instancia, si cada acción realizada contribuyó a que el proceso de evaluación fuera fluido y correcto o no.

Luego de revisar los pasos a considerar para aplicar una buena evaluación del desempeño, se determinó que la evaluación continua del desarrollo de los empleados dentro de la empresa siempre será productiva, ya que permite saber dónde está la incapacidad para desarrollarse y aplicar adecuadamente los planes de mejora para corregir los errores que impiden el crecimiento adecuado de la empresa.

### ***G. El impacto salarial en el desempeño laboral***

Tuesta et al. (2021) aluden que la correlación que hay entre salarios y desempeño laboral consta de dos componentes principales: uno está directamente asociado con el tipo de trabajo y lo compara con los salarios de otros trabajos; y segundo, con respecto a las personas de cargos, las cuales están asociadas con su formación y méritos académicos (por ejemplo, experiencia laboral, experiencia de estudios, etc.). De esta manera, Ravina, Villena y Gutiérrez señalan que nos encontramos en una economía global e interconectada donde una fuerza laboral altamente capacitada es vista como el motor real de la invención y cesión del conocimiento científico.

La distribución del salario entre los empleados y su efecto en la productividad es un área de estudio amplia y activa. Las grandes disparidades de salario dentro de una organización pueden perjudicar drásticamente su desempeño. Por esta razón, numerosos estudios indican que la política de remuneración tiene que estar abierta y discutida con los empleados de una organización. En consecuencia, Godbless, Parent-Lamarche et al., VahleHinz et al., han hecho una evaluación del impacto de la experiencia profesional de un empleado en su desempeño laboral). La volatilidad de los empleados intercepta con las metas organizacionales, por lo que es

importante promover la sostenibilidad de los empleados evitando su retiro voluntario de la organización.

#### ***H. Propósitos de la evaluación del desempeño***

Bohlander, Snell y Morris (2018) manifiestan que se ha dicho “lo que se mide se hace”. Un buen sistema de gestión del desempeño tiene la capacidad de intervenir en la conducta de los trabajadores y optimar el desempeño empresarial. Un estudio encontró que las organizaciones con métodos concretos de gestión del desempeño tenían entre un 40 y un 50 % más de posibilidades de superar a su competencia en términos de incremento de ingresos, productividad, rendimiento y valor de mercado. También de perfeccionar el desempeño y la renta general de una empresa.

- a. Propósitos de gestión. Los programas sobre evaluación brindan información que puede ser empleada en todas las áreas de labores relacionadas con los recursos humanos, como impulsos, transferencias, destituciones y determinaciones retributivas. La práctica de “retribución por desempeño”, sobre la base del pago por los resultados de los trabajadores, se ejerce en todas las empresas. Muchos estudios han verificado que los empleados que les pagan en función del desempeño se encuentran más orgullosos. Los datos al evaluar el desempeño también se pueden usar para la ocupación de planificación de RR. HH, con el fin de establecer el importe relativo de los puestos internos, como punto de referencia con el fin de contratar ciertos tipos de trabajadores y para validar las pruebas de selección. Otro propósito de realizar revisiones de desempeño es que se documenten las acciones de recursos humanos que pueden conducir a acciones legales contra la organización. Debido a la igualdad de oportunidades laborales del gobierno y las claras regulaciones laborales, los trabajadores tienen que conservar registros exactos y propósitos del desempeño de sus trabajadores con el fin de protegerse contra reclamos y hacer cumplir la posible discriminación con respecto a la promoción y la destitución. Finalmente, es significativo darse cuenta que el éxito de todo el programa de recursos humanos depende de conocer cómo se coteja el desempeño de un trabajador con los objetivos determinados para lograrlo.

- b. Propósitos de progreso. Un sistema de administración del desempeño proporciona a los administradores un marco definido que pueden usar con el fin de recopilar datos del desempeño de un trabajador, proporcionar comentarios y también discutir sus propósitos, de la misma manera ordenarlos con los objetivos organizacionales. El objetivo es aprovechar las fortificaciones individuales, excluir las extenuaciones viables y promover el crecimiento competitivo al mismo tiempo que el desempeño de la empresa se mejora. Al acoger un enfoque evolutivo del proceso de gestión del desempeño, los administradores apoyan para que los trabajadores comprendan que la retroalimentación que recogen está diseñada con el fin de perfeccionar sus habilidades futuras y desarrollarse en su carrera, no solo para juzgarlos. Organizaciones como Best Buy y EDS, una unidad comercial de Hewlett-Packard, han rediseñado sus métodos de evaluación del desempeño con el fin de centrarse más en el crecimiento y el aprendizaje de los trabajadores. Por ejemplo, EDS ha integrado un sistema de evaluación del desempeño con objetivos de gestión y aprendizaje profesional. El sistema contiene descripciones detalladas de puestos, información de revisión de desempeño y un gráfico de carrera con el fin de realizar un seguimiento de los objetivos a largo alcance, así como acceso a la biblioteca de puestos automatizada de la organización. Este sistema está relacionado en última instancia con las políticas heredadas corporativas. Al crear este sistema integral, EDS espera que se cambie el papel del gerente de “juez” a “entrenador”.

### **2.3 Bases filosóficas**

Cabay, Noroña y Vega (2022) señalan que, iniciando el siglo XX, se reconoció al estrés como una enfermedad con un impacto tan poderoso en la sociedad, que se la consideró una enfermedad del siglo XXI. Por ese motivo, las empresas y organizaciones han comenzado a reconocer que los perjuicios e inconvenientes generados por el estrés tiene un impacto negativo en la productividad de los trabajadores. El concepto de estrés se introdujo por primera vez en el campo de la salud en 1926 por Hans Selye, quien lo precisó como la réplica general del cuerpo a cualquier persuasión o contexto estresante.

El sello distintivo del estrés es un intento de adaptarse frente a un inconveniente, y la respuesta inespecífica se representa en tres fases de adaptación al estrés: la respuesta de alarma, a la hora que el cuerpo detecta el estresor, reacciona ante el estresor, y la fase de burnout, porque por su duración o intensidad, las defensas del organismo empiezan a agotarse. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que este inconveniente surge a la hora que los deberes y responsabilidades superan los empeños, destrezas y capacidades del empleado, afectando su desempeño y bienestar.

El estrés es multifactorial y puede presentarse en cualquier ámbito laboral y afecta a todos los empleados, libremente de la dimensión o tamaño de la organización, su ámbito de actividad y el tipo de contrato o vínculo laboral. Por lo tanto, un estresor puede considerarse como un factor biológico, una condición ambiental, un estímulo o un suceso exterior. El estrés puede significar un estado de respuesta negativa o positiva a un factor estresante y puede afectar la salud y el bienestar físico y mental de un individuo. Psicológicamente, el estrés puede llevar a la insatisfacción con la vida, baja autoestima y renuencia a trabajar.

## **2.4 Definición de términos básicos**

### *Estresores organizacionales*

López (2020) señala que los estresores reconocidos son un grupo de contextos físicos y/o psicosociales en el lugar de trabajo que frecuentemente crean tensión y efectos poco agradables para el individuo.

### *Desempeño laboral*

Parra (2022) menciona que el desempeño laboral (DL) es cómo un trabajador desarrolla su mente para aportar a las metas de la organización mientras mantiene el enfoque del negocio. Esto tiene en cuenta las oportunidades que incorpora, los compromisos de la organización y demás aspectos.

### *Demandas de tareas*

Se asocian con el puesto laboral del individuo. En esencia, algunos trabajos son más estresantes que otros.



### *Demandas físicas*

Hacen referencia a los requisitos físicos que enfrenta un empleado dependiendo de las particularidades del lugar y las labores físicas que conlleva su puesto de trabajo.

### *Demandas de rol*

Las demandas del rol se refieren a las presiones que se ejercen sobre un individuo según el rol específico que desempeña en la empresa. El conflicto de roles crea perspectivas que son dificultosas de reconciliar o cumplir. La ambigüedad de roles ocurre cuando las perspectivas laborales no están claras y los empleados no están seguros de qué hacer.

### *Demandas interpersonales*

Es el estrés creado por los demás trabajadores. La escasa ayuda social de los compañeros de trabajo y los malos vínculos interpersonales provocan estrés, especialmente en trabajadores con altas necesidades sociales.

### *Responsabilidad*

Es la capacidad de cada persona de ser consciente de las consecuencias de sus actos y de ejercer todos sus derechos, la aptitud de conocerse a sí mismo y de buscar réplicas.

### *Liderazgo y trabajo en equipo*

Estos son aspectos significativos del desempeño; el liderazgo es la capacidad de intervenir en los integrantes del equipo y, por la condición y habilidades del líder, conducirlos con el fin de apoyarlos a alcanzar sus objetivos y ser aceptados por el equipo.

### *Formación y desarrollo personal*

La formación es un transcurso para adquirir destrezas, un proceso instructivo constante y continuo para encontrar reemplazos y actualizar la fuerza de trabajo, perfeccionar la ciencia del talento, las capacidades humanas y potenciar el servicio profesional.

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

Los estresores organizacionales influyen significativamente en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

- a. Las demandas de tareas influyen significativamente en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19.
- b. Las demandas físicas influyen significativamente en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19.
- c. Las demandas de rol influyen significativamente en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19.
- d. Las demandas interpersonales influyen significativamente en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19.

## 2.6 Operacionalización de las variables

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores
<b>ESTRESORES ORGANIZACIONALES</b>	<i>Demandas de tareas</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ocupación.</li> <li>- Seguridad.</li> <li>- Sobrecarga.</li> </ul>
	<i>Demandas físicas</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Temperatura.</li> <li>- Iluminación.</li> <li>- Diseño de oficina.</li> <li>- Turnos.</li> </ul>
	<i>Demandas de rol</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambigüedad.</li> <li>- Conflicto de roles.</li> </ul>
	<i>Demandas interpersonales</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presiones grupales.</li> <li>- Estilos de liderazgo.</li> <li>- Conflicto interpersonal.</li> </ul>

Fuente: Griffin, Phillips y Stanley (2017).

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<i>Responsabilidad</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo establecido.</li> <li>- Consecuencias negativas.</li> <li>- Puesto de trabajo.</li> </ul>
	<i>Liderazgo y trabajo en equipo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de capacidades.</li> <li>- Capacitación.</li> <li>- Conocimientos adquiridos.</li> </ul>
	<i>Formación y desarrollo personal</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logro del trabajo.</li> <li>- Retroalimentación.</li> <li>- Evaluación</li> </ul>

Fuente: Robbins y Mary (2018).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

Tipo aplicada, ya que lo que se buscó fue conocimientos con la finalidad de desarrollarlos de manera inmediata a la realidad con el fin de modificarlo (Díaz et al., 2013).

Explicativo, porque se busca conocer ciertos hechos que suceden de forma determinada (INEGI, 2005, p. 23).

Diseño no experimental, puesto que para la investigación no se manipularon las variables en estudio (Hernández et al., 2014).

Enfoque cuantitativo, ya que las conclusiones cuentan con aspectos numéricos que ayudan a entender la realidad (Muñoz, 2011).

#### **3.2 Población y muestra**

##### **3.2.1 Población**

Representada 150 trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima.

##### **3.2.2 Muestra**

La fórmula que se utilizó para hallar la muestra:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

*Donde:*

n	Es el tamaño de la muestra.
p y q	Probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra.
Z	Unidades de desviación estándar.
N	Total de la población.
E	Error estándar de la estimación.

*Reemplazando:*

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 150}{0.0025(150 - 1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 108.08$$

La muestra está representada por 108 trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima.

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

La técnica desarrollada fue la encuesta. El instrumento aplicado fue un cuestionario, el cual evaluó las variables, estresores organizacionales y desempeño laboral. El cuestionario fue respondido por el personal de la Dirección Regional de Salud Lima.

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

Se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov. Con respecto al estadístico de prueba se empleó el Rho de Spearman.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados

##### A. Análisis descriptivo de los estresores organizacionales

Tabla 1

*Distribución de frecuencia de las demandas de tareas*

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, la ocupación en el cargo que desempeña demanda exigencias más allá de las normales.	17	15.7%	24	22.2%	17	15.7%	19	17.6%	31	28.7%
2. Teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, siente temor de perder su trabajo en periodos de despido.	26	24.1%	16	14.8%	11	10.2%	21	19.4%	34	31.5%
3. Teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, las excesivas jornadas laborales le generan desgaste mental.	17	15.7%	22	20.4%	16	14.8%	26	24.1%	27	25.0%

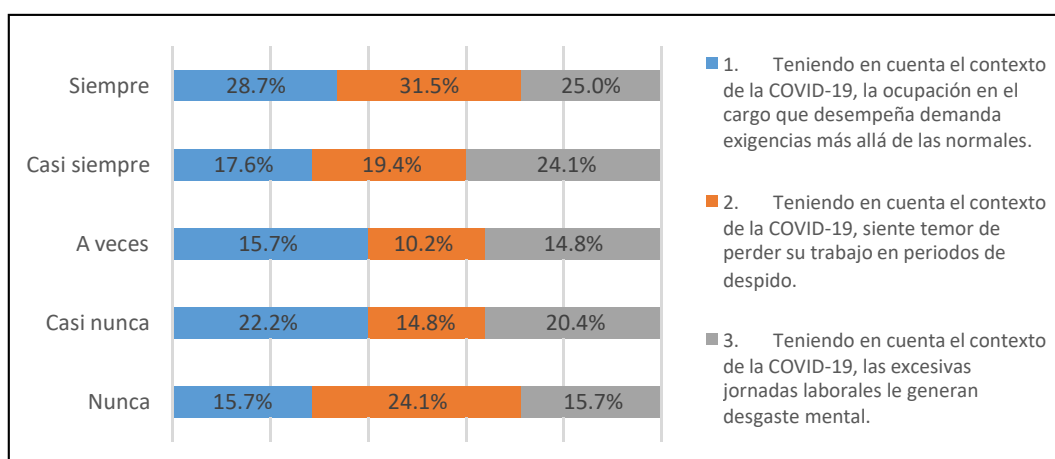


Figura 1. Demandas de tareas.

Tabla 1, en cuanto a si teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, la ocupación en el cargo que desempeña demanda exigencias más allá de las normales el 46.3% asumió que siempre y casi siempre. En segundo lugar, en referencia a si teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, siente temor de perder su trabajo en periodos de despido el 50.9% manifestó que casi siempre y siempre. En tercer en lugar, en cuanto a si teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, las excesivas jornadas laborales le generan desgaste mental el 49.1% mencionó que siempre y casi siempre.

Tabla 2

*Distribución de frecuencia de las demandas físicas*

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
4. Es adecuada la temperatura de su lugar de trabajo al momento de desempeñar sus funciones.	30	27.8%	17	15.7%	25	23.1%	12	11.1%	24	22.2%
5. La iluminación de su lugar de trabajo dificulta desempeñar sus funciones.	20	18.5%	18	16.7%	20	18.5%	22	20.4%	28	25.9%
6. Teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, el ambiente físico no le permite trabajar cómodamente.	28	25.9%	15	13.9%	17	15.7%	10	9.3%	38	35.2%
7. Teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, le resulta incómodo que realicen cambios en el turno que ya está establecido.	27	25.0%	20	18.5%	17	15.7%	16	14.8%	28	25.9%

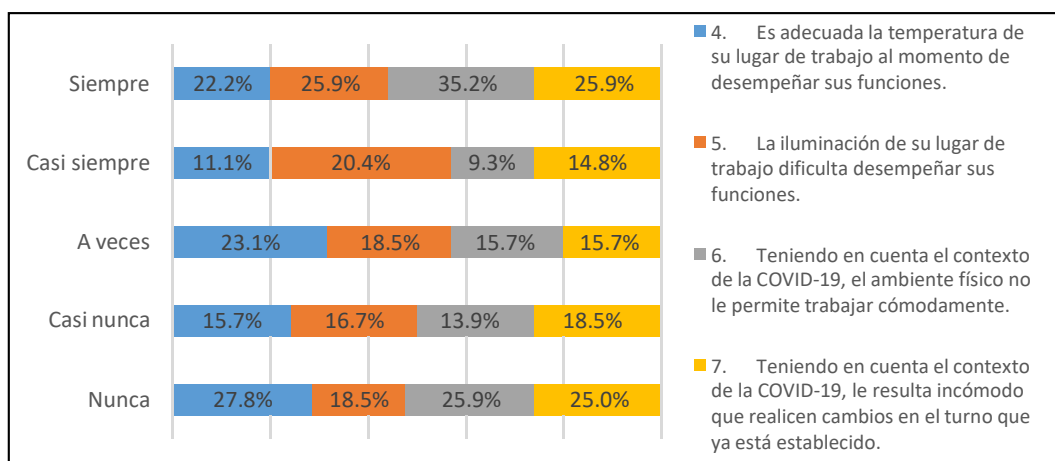


Figura 2. Demandas físicas.

Tabla 2, en cuanto a si es adecuada la temperatura de su lugar de trabajo al momento de desempeñar sus funciones el 43.5% determinó que casi nunca y nunca. En segundo lugar, en referencia a si la iluminación de su lugar de trabajo dificulta desempeñar sus funciones el

46.3% manifestó que casi siempre y siempre. En tercer en lugar, en cuanto a si teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, el ambiente físico no le permite trabajar cómodamente el 44.4% mencionó que siempre y casi siempre. En cuarto en lugar, en cuanto a si teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, le resulta incómodo que realicen cambios en el turno que ya está establecido el 43.5% determinó que casi nunca y nunca.

Tabla 3  
*Distribución de frecuencia de las demandas de roles*

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
8. Recibe poca información para laborar de manera correcta.	36	33.3%	21	19.4%	15	13.9%	13	12.0%	23	21.3%
9. Teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, sus roles laborales interfieren en sus roles familiares.	26	24.1%	16	14.8%	20	18.5%	13	12.0%	33	30.6%

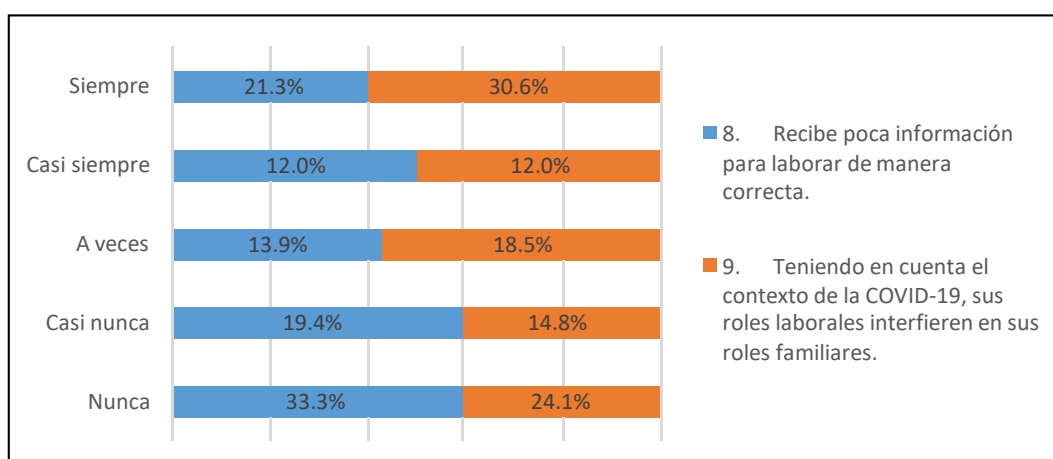


Figura 3. Demandas de roles.

Tabla 3, en cuanto a si recibe poca información para laborar de manera correcta el 52.8% determinó que casi nunca y nunca. En segundo lugar, en referencia a si teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, sus roles laborales interfieren en sus roles familiares el 42.6% manifestó que casi siempre y siempre.



Tabla 4

*Distribución de frecuencia de las demandas interpersonales*

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
10. Teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, su equipo de trabajo lo presiona para llegar a los resultados esperados.	21	19.4%	26	24.1%	17	15.7%	15	13.9%	29	26.9%
11. Teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, su jefe inmediato no permite la participación e ideas de sus trabajadores.	28	25.9%	18	16.7%	10	9.3%	20	18.5%	32	29.6%
12. Teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, se generan conflictos entre trabajadores.	25	23.1%	20	18.5%	17	15.7%	23	21.3%	23	21.3%

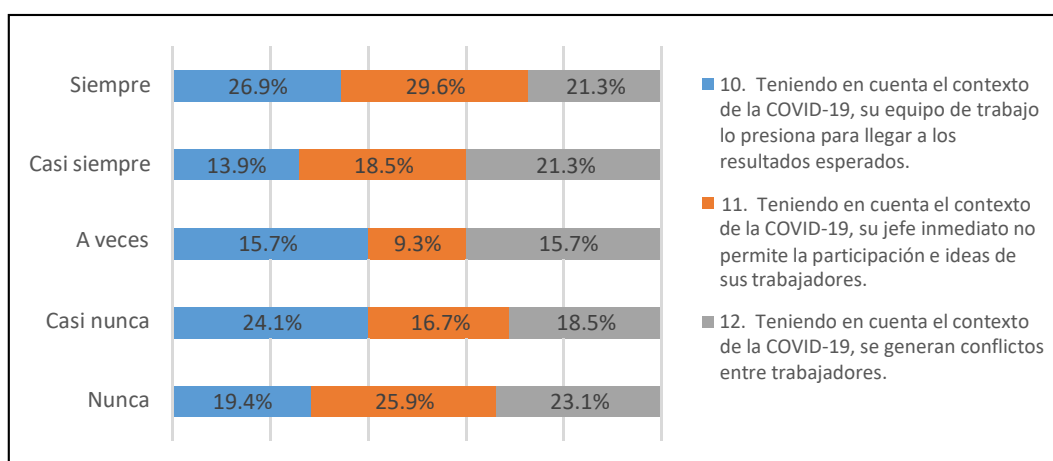


Figura 4. Demandas interpersonales.

Tabla 4, en cuanto a si teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, su equipo de trabajo lo presiona para llegar a los resultados esperados el 43.5% determinó que casi nunca y nunca. En segundo lugar, en referencia a si teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, su jefe inmediato no permite la participación e ideas de sus trabajadores el 48.1% manifestó que casi siempre y siempre. En tercer en lugar, en cuanto a si teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, se generan conflictos entre trabajadores el 42.6% determinó que siempre y casi siempre.

## B. Análisis descriptivo del desempeño laboral

Tabla 5

*Distribución de frecuencia de la responsabilidad*

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
13. Teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, realiza sus funciones en los tiempos establecidos.	17	15.7%	31	28.7%	23	21.3%	9	8.3%	28	25.9%
14. Teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, asume responsablemente las consecuencias negativas de sus actos.	27	25.0%	19	17.6%	19	17.6%	21	19.4%	22	20.4%
15. La responsabilidad de su puesta laboral está claramente definida.	31	28.7%	13	12.0%	16	14.8%	17	15.7%	31	28.7%

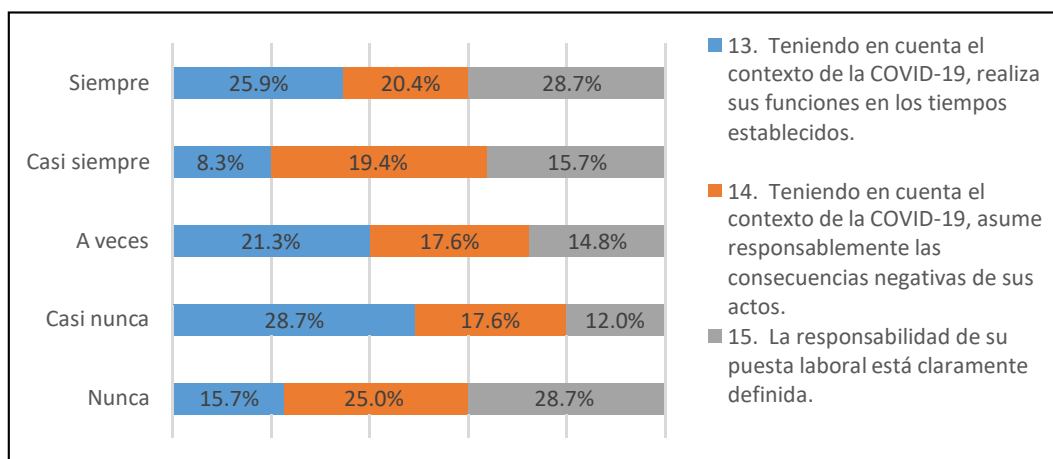


Figura 5. Responsabilidad.

Tabla 5, en cuanto a si teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, realiza sus funciones en los tiempos establecidos el 44.4% determinó que casi nunca y nunca. En segundo lugar, en referencia a si teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, asume responsablemente las consecuencias negativas de sus actos el 42.6% indicó que nunca y casi nunca. En tercer lugar, en cuanto a si la responsabilidad de su puesta laboral está claramente definida, se generan conflictos entre trabajadores el 44.4% determinó que siempre y casi siempre.

Tabla 6

*Distribución de frecuencia del liderazgo y trabajo en equipo*

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
16. Los desempeños de sus funciones le permiten desarrollar al máximo sus capacidades.	33	30.6%	15	13.9%	26	24.1%	17	15.7%	17	15.7%
17. Teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, recibe capacitación para realizar un trabajo más eficaz y eficiente.	30	27.8%	21	19.4%	13	12.0%	17	15.7%	27	25.0%
18. Aplica los conocimientos adquiridos, demostrando resultados.	25	23.1%	18	16.7%	16	14.8%	27	25.0%	22	20.4%

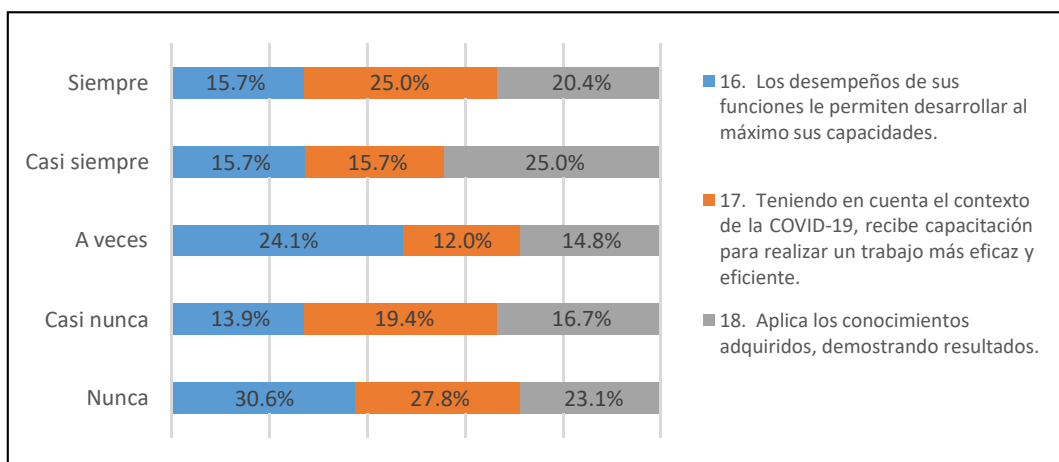


Figura 6. Liderazgo y trabajo en equipo.

Tabla 6, en cuanto a si los desempeños de sus funciones le permiten desarrollar al máximo sus capacidades el 44.4% determinó que casi nunca y nunca. En segundo lugar, en referencia a si teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, recibe capacitación para realizar un trabajo más eficaz y eficiente el 47.2% indicó que nunca y casi nunca. En tercer en lugar, en cuanto a si aplica los conocimientos adquiridos, demostrando resultados el 45.4% determinó siempre y casi siempre.

Tabla 7

*Distribución de frecuencia de Formación y desarrollo personal*

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
19. Se siente satisfecho con los resultados que logra desempeñando sus funciones.	27	25.0%	18	16.7%	12	11.1%	19	17.6%	32	29.6%
20. Teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, los directivos de la institución brindan una buena retroalimentación	33	30.6%	18	16.7%	20	18.5%	11	10.2%	26	24.1%
21. Teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, la evaluación que realizan al personal ayuda a mejorar el desempeño en sus funciones.	29	26.9%	15	13.9%	17	15.7%	17	15.7%	30	27.8%

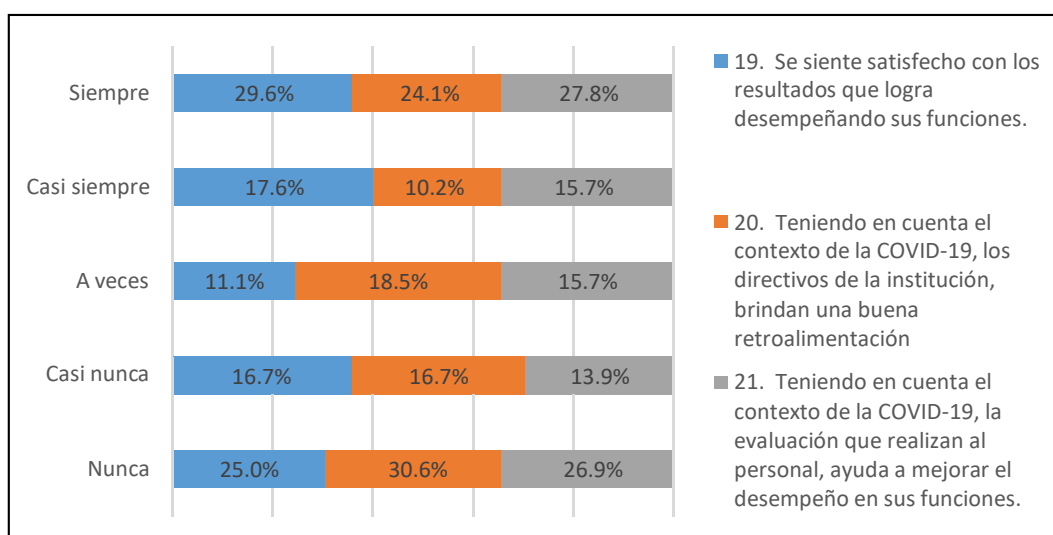


Figura 7. Formación y desarrollo personal.

Tabla 7, en cuanto a si se siente satisfecho con los resultados que logra desempeñando sus funciones el 47.2% asumió que siempre y casi siempre. En segundo lugar, en referencia a si teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, los directivos de la institución brindan una buena retroalimentación el 47.2% indicó que nunca y casi nunca. En tercer en lugar, en cuanto a si teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, la evaluación que realizan al personal ayuda a mejorar el desempeño en sus funciones el 43.5% determinó que siempre y casi siempre.

### C. Prueba de normalidad

Tabla 8  
*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Estresores organizacionales	0.162	108	0.000
Demandas de tareas	0.090	108	0.031
Demandas físicas	0.090	108	0.033
Demandas de rol	0.114	108	0.001
Demandas interpersonales	0.088	108	0.041
Desempeño organizacional	0.143	108	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La prueba de Kolmogorov – Smirnov es una prueba que se utiliza para comparar una distribución de normalidad conocida con una distribución de datos muestrales. En la Tabla 8 se observa que el nivel de significancia es menor al 0.05 lo que llega a concluir que se utilizara el Rho de Spearman.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### HIPÓTESIS GENERAL

Tabla 9

*Pruebas de Rho de Spearman entre los estresores organizacionales y desempeño laboral*

			Estresores organizacionales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estresores organizacionales	Coefficiente de correlación	1.000	-.429**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	108	108
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-.429**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	108	108

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

Tabla 9, los estresores organizacionales influyen significativamente en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19. Se fundamenta en el Valor de la Prueba de Rho de Spearman -0.429 logrando posicionar un grado negativo moderado.

## HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

Tabla 10

*Pruebas de Rho de Spearman entre las demandas de tareas y desempeño laboral*

			Demandas de tareas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Demandas de tareas	Coeficiente de correlación	1.000	-.419**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	108	108
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-.419**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	108	108

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

Tabla 10, las demandas de tareas influyen significativamente en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19. Se fundamenta en el Valor de la Prueba de Rho de Spearman -0.419 logrando posicionar un grado negativo moderado.

## HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

Tabla 11

*Pruebas de Rho de Spearman entre las demandas físicas y desempeño laboral*

			Demandas físicas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Demandas físicas	Coeficiente de correlación	1.000	-.488**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	108	108
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-.488**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	108	108

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

Tabla 11, las demandas físicas influyen significativamente en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19. Se fundamenta en el Valor de la Prueba de Rho de Spearman -0.488 logrando posicionar un grado negativo moderado.



### HIPÓTESIS ESPECIFICA 3

Tabla 12

*Pruebas de Rho de Spearman entre las demandas de rol y desempeño laboral*

			Demandas de rol	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Demandas de rol	Coefficiente de correlación	1.000	-.478**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	108	108
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-.478**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	108	108

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

Tabla 12, las demandas de rol influyen significativamente en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19. Se fundamenta en el Valor de la Prueba de Rho de Spearman -0.478 logrando posicionar un grado negativo moderado.

#### HIPÓTESIS ESPECIFICA 4

Tabla 13

*Pruebas de Rho de Spearman entre las demandas interpersonal y desempeño laboral*

			Demandas interpersonales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Demandas interpersonales	Coefficiente de correlación	1.000	-.417**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	108	108
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-.417**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	108	108

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

Tabla 13, las demandas interpersonales influyen significativamente en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19. Se fundamenta en el Valor de la Prueba de Rho de Spearman -0.417 logrando posicionar un grado negativo moderado.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

El objetivo fundamental de la investigación fue de determinar de qué forma los estresores organizacionales tienen influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19. Se fundamenta en el Valor de la Prueba de Rho de Spearman  $-0.429$  logrando posicionar un grado negativo moderado. Bajo este contexto, podemos inferir que los estresores incluyen una mala organización, una falta de comunicación, una falta de apoyo, una falta de dirección y sobre todo falta de estabilidad y flexibilidad. Estos factores pueden afectar la motivación de los empleados y causarles inseguridad como frustración y estrés hoy esto a su vez puede afectar negativamente el desempeño laboral como ya que los empleados tendrán menos ganas de trabajar. Mundialmente, diversos estudios muestran problemáticas que se relacionan los estresores organizacionales y el desempeño laboral. En lo que respecta a los estresores organizacionales se considera que están asociados a la ocurrencia de inconvenientes de estrés laboral, tal como lo indica una investigación de Mejía (2019) en Latinoamérica en cuanto a elementos vinculados, no mostró mucho de este hecho, no obstante, una revisión en Chile encontró que los trabajadores de salario fijo en trabajos de alto estrés tenían más probabilidades de sufrir trastornos mentales y emocionales como la depresión. Por otra parte, respecto al desempeño laboral, una investigación por Campos y Gutiérrez (2019) encontró un mal desempeño laboral, porque los métodos de reflexión personal a menudo se asocian con una menor participación en la autocrítica, que frecuentemente depende de la motivación y la capacidad de realizarla. En el ámbito nacional, en relación a los estresores organizacionales el estudio de OIT (2020) señala que el surgimiento de la pandemia del COVID-19 muestra que las cifras de desempleo de la Encuesta Nacional de

Hogares - ENAHO para el período abril a julio de 2020, muestran un aumento significativo en la tasa de desempleo, cerca de 6 millones de empleados respecto al mismo periodo de 2019. Por otra parte, respecto al desempeño laboral el estudio realizado por Quintana y Tarqui (2020) evidencia que los bajos recursos organizacionales, la sobrecarga de trabajo, la percepción de salarios bajos o regulares, la pérdida de motivación, la mala ubicación en lo que respecta a su especialidad, afectan el desempeño de los empleados.

El primer propósito específico de la indagación fue determinar de qué forma las demandas de tareas tienen influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19. Se fundamenta en el Valor de la Prueba de Rho de Spearman  $-0.419$  logrando posicionar un grado negativo moderado. Las exigencias de tareas de los trabajadores de salud en el Contexto COVID-19 han aumentado drásticamente, lo que les obliga a asumir más responsabilidades, como la prestación de servicios médicos y el apoyo psicológico a los pacientes y familiares. Esta mayor carga laboral puede provocar un aumento en los grados de estrés y una disminución en el desempeño laboral. Para mitigarlo, el personal de salud debe contar con apoyo necesario para hacer frente a la mayor carga laboral, como personal adicional y apoyo financiero. Es por ello, que el autor Llerena (2022), en sus resultados sostiene que el resultado fue de  $0,010990 \leq 0,05$ , esto quiere decir que se acepta la hipótesis alternativa, ratificando que “El clima organizacional no tiene influencia en el desempeño de los trabajadores”. Las conclusiones señalan que la indagación efectuada en los trabajadores de salud del Hospital, muestra que el ambiente de trabajo es aceptable, porque el desempeño de los trabajadores está influenciado en parte por factores psicológicos - emocionales ocurridos durante el periodo COVID-19.

El segundo propósito específico de la indagación fue establecer de qué forma las demandas físicas tienen influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19. Se fundamenta en el Valor de la Prueba de Rho de Spearman  $-0.488$  logrando posicionar un grado negativo moderado. Bajo este contexto, aducimos que las exigencias físicas que enfrentan el personal de salud es que debe llevar equipos de protección durante largos periodos de tiempo, así como realizar limpieza y desinfección de superficies. Esta exigencia física puede provocar fatiga, molestia musculoesquelética y un aumento

del estrés. Esta última, puede reducir el rendimiento laboral. Es por ello, Paucar (2022), en sus resultados sostienen que, efectivamente hay vínculo entre el estrés laboral y el desempeño del personal, destacando que el aspecto de despersonalización está más relacionado con las dimensiones: relaciones interpersonales, trabajo en equipo y organización, mostrando una correlación significativamente estadística ( $p < 0,05$ ). Las conclusiones señalan que efectivamente hay vínculo significativo estadísticamente entre ambas variables, recalcando que el aspecto de despersonalización tiene mayor impacto en otras dimensiones de desempeño laboral, junto con la afirmación de que, si hay menos estrés laboral, mayor será el desempeño de los empleados en la organización.

El tercer objetivo propósito de la indagación fue determinar de qué forma las demandas de rol tienen influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19. Se fundamenta en el Valor de la Prueba de Rho de Spearman  $-0.478$  logrando posicionar un grado negativo moderado. Se puede inferir que el aumento del exceso trabajo, las jornadas laborales extendidas y la imposibilidad de tomarse tiempo libre afectan posiblemente al desempeño laboral de los trabajadores de salud. Es por ello que el autor Paucar (2022) en sus resultados mencionan que efectivamente hay vínculo entre el estrés laboral y el desempeño del personal, destacando que el aspecto de despersonalización está más relacionado con las dimensiones: relaciones interpersonales, trabajo en equipo y organización, mostrando una correlación significativamente estadística ( $p < 0,05$ ). Se concluyó que: efectivamente hay vínculo significativo estadísticamente entre ambas variables, recalcando que el aspecto de despersonalización tiene mayor impacto en otras dimensiones de desempeño laboral, junto con la afirmación de que, si hay menos estrés laboral, mayor será el desempeño de los empleados en la organización.

El cuarto propósito específico de la indagación fue determinar de qué forma las demandas interpersonales tienen influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19. Se fundamenta en el Valor de la Prueba de Rho de Spearman  $-0.417$  logrando posicionar un grado negativo moderado. Bajo este contexto podemos inferir las exigencias interpersonales en gran medida depende mucho de la capacidad para gestionar su carga de trabajo y estrés psicológico asociado a la pandemia. A menudo

se espera que el personal de salud haga malabarismo con múltiples tareas, gestione demandas contrapuestas y proporcione apoyo a los pacientes y sus familias mientras gestiona simultáneamente la mayor carga de trabajo asociado a la pandemia. Es por ello que el autor Ortiz (2018) en sus resultados mencionan que el 37,74% no suele controlar las actividades del área de trabajo, el 32,08% de los jefes son menos solidarios con sus subordinados, el 73,58% dice que a veces sus superiores no responden, el 41,51% dice que la estrategia organizacional suele ser clara, el 43.40% manifestó que en ciertas ocasiones las políticas gerenciales obstaculizan el apropiado desempeño laboral. Se concluyó que los elementos del clima organizacional relacionados con el estrés laboral son la cooperación y buena actitud, la motivación en el trabajo, la iniciativa de equipo, el desarrollo profesional, la ayuda al emprendimiento, la organización y desempeño, la estabilidad laboral, la comunicación y el progreso.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

Las demandas de tareas tienen influencia significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19. Se fundamenta en el Valor de la Prueba de Rho de Spearman  $-0.419$  logrando posicionar un grado negativo moderado y con un nivel de significación del  $0.000$ ; siendo este menor al establecido  $0.05$ . Las exigencias de tareas de los trabajadores de salud en el Contexto COVID-19 han aumentado drásticamente, lo que les obliga a asumir más responsabilidades, como la prestación de servicios médicos y el apoyo psicológico a los pacientes y familiares. Esta mayor carga laboral puede provocar un aumento en los grados de estrés y una disminución en el desempeño laboral. Para mitigarlo, el personal de salud debe contar con apoyo necesario para hacer frente a la mayor carga laboral, como personal adicional y apoyo financiero.

Las demandas físicas tienen influencia significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19. Se fundamenta en el Valor de la Prueba de Rho de Spearman  $-0.488$  logrando posicionar un grado negativo moderado y con un nivel de significación del  $0.000$ ; siendo este menor al establecido  $0.05$ . Bajo este contexto, aducimos que las exigencias físicas que enfrentan el personal de salud es que debe llevar equipos de protección durante largos periodos de tiempo, así como realizar limpieza y desinfección de superficies.

Las demandas de rol tienen influencia significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19. Se fundamenta en el Valor de la Prueba de Rho de Spearman  $-0.478$  logrando posicionar un grado negativo moderado y con un nivel de significación del  $0.000$ ;

siendo este menor al determinado 0.05. Se puede inferir que el aumento del exceso de trabajo, las jornadas laborales extendidas y la imposibilidad de tomarse tiempo libre afectan posiblemente al desempeño laboral de los trabajadores de salud.

Las demandas interpersonales tienen influencia significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19. Se fundamenta en el Valor de la Prueba de Rho de Spearman  $-0.417$  logrando posicionar un grado negativo moderado y con un nivel de significación del 0.000; siendo este menor al establecido 0.05. Bajo este contexto podemos inferir las exigencias interpersonales en gran medida depende mucho de la capacidad para gestionar su carga de trabajo y estrés psicológico asociado a la pandemia.

Los estresores organizacionales tienen influencia significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima, en el contexto de la COVID-19. Se fundamenta en el Valor de la Prueba de Rho de Spearman  $-0.429$  logrando posicionar un grado negativo moderado y con un nivel de significación del 0.000; siendo este menor al establecido 0.05. Las exigencias de tareas de los trabajadores de salud en el Contexto COVID-19 han aumentado drásticamente, lo que les obliga a asumir más responsabilidades, como prestar servicios médicos y el apoyo psicológico a los pacientes y familiares. Esta mayor carga laboral puede provocar un aumento en los grados de estrés y una disminución en el desempeño laboral.

## **6.2 Recomendaciones**

Se recomienda a Dirección Regional de Salud Lima, realizar la aplicación de un proceso de análisis del puesto de trabajo, que tengan en cuenta las aptitudes y competencias del personal de salud junto con las exigencias del trabajo, puede ayudar a garantizar que las exigencias del trabajo sean realistas y alcanzables.

Se recomienda a Dirección Regional de Salud Lima, implementar un programa de bienestar para el personal de salud que incluya actividad física, nutrición saludable y gestión del estrés. Asimismo, utilizar directrices al momento de diseñar los puestos laborales y las herramientas para reducir el esfuerzo físico y la fatiga.

Se recomienda a Dirección Regional de Salud Lima, supervisar el desempeño laboral de los trabajadores de salud para asegurarse de que cumple las expectativas, para ello,



proporcionar retroalimentación constructiva cuando sea necesario y recompensar el desempeño efectivo.

Se recomienda a Dirección Regional de Salud Lima, introducir actividades de recreación entre el personal de salud para fomentar la confianza y el entendimiento, asimismo establecer un entorno de trabajo propicio, reconociendo y recompensando los éxitos y también proporcionar comentarios constructivos cuando sea necesario.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes bibliográficas

- Bohlander, G., Snell, S., & Morris, S. (2018). *Administración de Recursos Humanos* (17 ed.). México DF., México: Cengage Learning.
- Díaz, F., Escalona, M., Castro, D., León, A., & Ramírez, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Trillas.
- Griffin, R., Phillips, J., & Stanley, G. (2017). *Comportamiento Organizacional: Administración de personas y organizaciones* (12 ed.). México D.F.: Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- INEGI. (2005). *Metodología de la investigación*. México: INEGI.
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2 ed.). México: Pearson.
- Robbins, S., & Mary, C. (2018). *Administración* (13 ed.). México: Pearson.

### 7.2 Fuentes electrónicas

- Achoma, M. (2020). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal en la empresa ladrillera Tauro S.A.C. - 2019*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Recuperado el 22 de Septiembre de 2022, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11417/UPactimr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabay, K., Noroña, D., & Vega, V. (25 de Enero de 2022). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba. *Revista Médica Electrónica*, 44(1), 1-15. Recuperado el 21 de Septiembre de 2022, de <http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/4381/pdf>

- Caldera, D., Zárate, L., & Gonzáles, C. (23 de Febrero de 2018). Diagnóstico y análisis de estresores organizacionales para una empresa de la industria alimenticia en México. *Fórum Empresarial*, 23(1), 97-117. Recuperado el 20 de Septiembre de 2022, de <https://revistas.upr.edu/index.php/forumempresarial/article/view/15702/13038>
- Campos, P., Gutierrez, H., & Matzumura, J. (2019). Rotacion y desempeño laboral de los profesionales de enfermeria en un insituto especializado. *Revista Cuidarte*, 10(2), 1,14. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v10n2/2346-3414-cuid-10-2-e626.pdf>
- Choque, C., & Yauli, J. (2019). *Factores estresores y percepción de los familiares de pacientes y enfermeras de la unidad de cuidados intensivos Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa - 2018*. Tesis de titulación, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Recuperado el 20 de Septiembre de 2022, de <http://190.119.145.154/bitstream/handle/UNSA/10035/SEchrocn%26yachjr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Choque, M., & Lopez, S. (2021). *Estresores laborales y desempeño de las enfermeras, servicio de cuidados intensivos, Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. Arequipa 2019*. Tesis de titulación, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Recuperado el 20 de Septiembre de 2022, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11988/SEchqumm%26choquumm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cusiquispe, M. (2022). *Motivación y desempeño laboral en el personal del servicio de emergencia del hospital sub regional de Andahuaylas, 2021*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 22 de Septiembre de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84514/Cusiquispe\\_QMN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84514/Cusiquispe_QMN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hinojosa, C., Cabrera, R., Procel, M., & Jarrin, Á. (06 de Julio de 2022). El estrés laboral ¿es posible que genere condiciones suicidas en los trabajadores? *Polo*

*del Conocimiento*, 7(7), 275-293. Recuperado el 21 de Septiembre de 2022, de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4224/9960>

Larico, E., Machaca, D., Condori, L., & Apaza, K. (13 de Agosto de 2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 356-372. Recuperado el 21 de Septiembre de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8384002>

Llerena, D. (2022). *El clima laboral en tiempos de Covid-19 y su incidencia en el desempeño del personal de salud del Hospital Básico Pelileo*. Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 20 de Septiembre de 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35474/1/705%20O.E..pdf>

López, L. (2020). *Factores estresores y nivel de satisfacción laboral en obstetras. Red V de Salud- Cajabamba, 2020*. Tesis de titulación, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. Recuperado el 20 de Septiembre de 2022, de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4098/LEYDY%20L%c3%93PEZ-%20TESIS.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Mamani, L. (2019). *Estresores organizacionales en el centro de salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019*. Tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco, Cusco. Recuperado el 20 de Septiembre de 2022, de [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2821/Liceth\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2821/Liceth_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mancilla, E. (2022). *Calidad del cuidado y estrés laboral en enfermeras. Servicio de emergencia. Hospital Rezola Cañete, 2021*. Tesis de titulación, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Recuperado el 21 de Septiembre de 2022, de <http://190.119.145.154/bitstream/handle/20.500.12773/14622/SEmaroed.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mejía, E. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de Asociación de España*, 28(3), 204-211.

Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552019000300004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004)

Molina, P., Muñoz, M., & Schlegel, G. (13 de Agosto de 2019). Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 65(256), 177-185. Recuperado el 20 de Septiembre de 2022, de <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v65n256/0465-546X-mesetra-65-256-177.pdf>

Morales, R. (2021). *Estrés laboral en licenciados de enfermería en áreas Covid del Hospital José Cayetano Heredia - Piura, mayo 2021*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Piura, Piura. Recuperado el 21 de Septiembre de 2022, de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2855/ENFE-MOR-VIL-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Perú: Impacto de la COVID19 en el empleo y los hogares laborales*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_756474.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756474.pdf)

Ortiz, G. (2018). *El estrés laboral de los profesionales de la salud y la relación con el clima organizacional en el hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes, provincia de Bolívar*. Tesis magistral, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 20 de Septiembre de 2022, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10794/1/T-UCSG-POS-MGSS-130.pdf>

Palmar, R., & Valero, J. (16 de Agosto de 2022). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39), 159-188.

Recuperado el 22 de Septiembre de 2022, de <https://espaciospublicos.uaemex.mx/article/view/19442>

Parra, D. (2022). *Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Puesto de Salud Amauta, Lima, 2022*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 22 de Septiembre de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94877/Parra\\_SD-DM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94877/Parra_SD-DM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pashanasi, B., Gárate, J., & Palomino, G. (15 de Septiembre de 2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@ccion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 163-174. Recuperado el 22 de Septiembre de 2022, de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n3/2219-7168-comunica-12-03-163.pdf>

Paucar, J. (2022). *Estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores*. Tesis de titulación, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 20 de Septiembre de 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/34785/1/PAUCAR%20GRANDA%20JOSELYN%20GISSELA%20-%20repositorio.pdf>

Paz, T. (13 de Diciembre de 2019). Gestión educativa y la mejora del desempeño laboral de los docentes. *Ciencia y Educación*, 1(4), 15-26. Recuperado el 22 de Septiembre de 2022, de <http://www.cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/21/35>

Ponce, L., & Gómez, S. (30 de Abril de 2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí. *Dominio de las Ciencias*, 7(2), 1129-1154. Recuperado el 22 de Septiembre de 2022, de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1851/3754>

Pruna, D. (2017). *Estrés y desempeño laboral del personal administrativo del GAD Municipal del Cantón Latacunga*. Tesis de titulación, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 20 de Septiembre de 2022, de

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25419/1/PRUNA%20ZAPATA%20DIEGO%20ALEXANDER%200503992901.pdf>

Quispe, C. (2022). *Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la dirección general de Artesanía, Mincetur*. Tesis magistral, Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima. Recuperado el 20 de Septiembre de 2022, de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12996/5290/quispe-velasquez-cristhian-fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Silva, D. (2021). *Estresores organizacionales y desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta, 2020*. Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Recuperado el 20 de Septiembre de 2022, de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6515/TESIS%20SILVA%20RAMIREZ%20DEISY%20SELENE%20PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tarqui, C., & Quintana, D. (2020). Desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital de la seguridad social del callao - Peru. *Archivos de medicina*, 20(123,132). Obtenido de <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3372/5439>

Tuesta, J., Angulo, M., Chávez, R., & Morante, M. (17 de Junio de 2021). Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 629-641. Recuperado el 22 de Septiembre de 2022, de [https://www.researchgate.net/profile/Juan-Tuesta-Panduro/publication/353345145\\_descarga\\_9/links/60f652e3fb568a7098c008c5/descarga-9.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Juan-Tuesta-Panduro/publication/353345145_descarga_9/links/60f652e3fb568a7098c008c5/descarga-9.pdf)

Vasquez, E., & Aranda, C. (13 de Abril de 2020). Estrés laboral: una perspectiva desde la justicia e injusticia organizacional. *Horizonte de enfermería*, 31(1), 75-90. Recuperado el 21 de Septiembre de 2022, de <http://revistanortegrande.uc.cl/index.php/RHE/article/view/14190/11958>

**ANEXOS**  
**ANEXO N°01 – CUESTIONARIO**

**I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:**

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

**II. Instrucciones**

En el siguiente cuadro de preguntas marcar con una equis “X” según corresponda, teniendo en cuenta el cuadro de calificación siguiente:

CUADRO DE CALIFICACIÓN	
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

ITEM	1	2	3	4	5
<b>ESTRESORES ORGANIZACIONALES</b>					
DIMENSIÓN 01					
1. Teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, la ocupación en el cargo que desempeña demanda exigencias más allá de las normales.					
2. Teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, siente temor de perder su trabajo en periodos de despido.					
3. Teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, las excesivas jornadas laborales le generan desgaste mental.					
DIMENSIÓN 02					

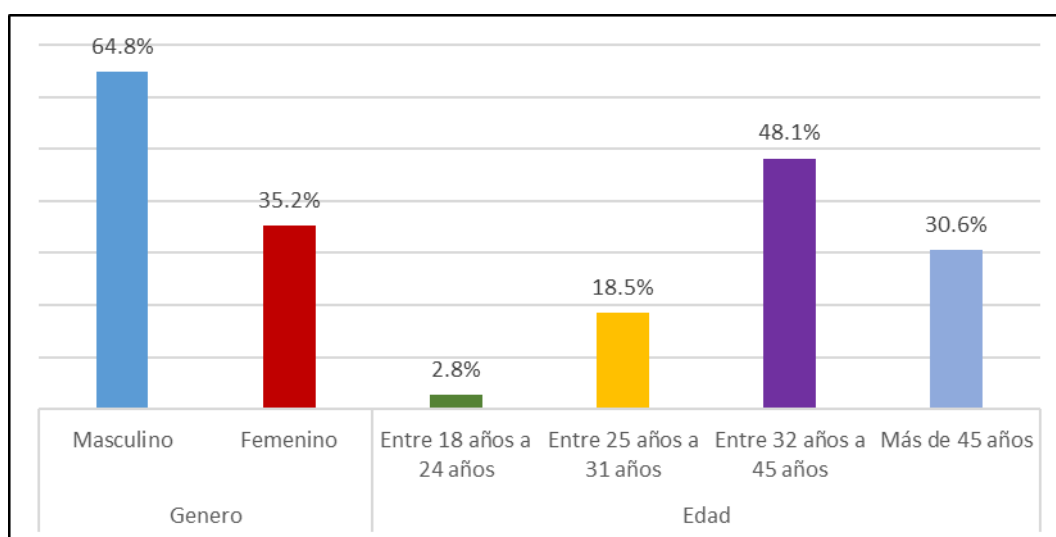


4. Es adecuada la temperatura de su lugar de trabajo al momento de desempeñar sus funciones.					
5. La iluminación de su lugar de trabajo dificulta desempeñar sus funciones.					
6. Teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, el ambiente físico no le permite trabajar cómodamente.					
7. Teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, le resulta incómodo que realicen cambios en el turno que ya está establecido.					
<b>DIMENSIÓN 03</b>					
8. Recibe poca información para laborar de manera correcta.					
9. Teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, sus roles laborales interfieren en sus roles familiares.					
<b>DIMENSIÓN 04</b>					
10. Teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, su equipo de trabajo lo presiona para llegar a los resultados esperados.					
11. Teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, su jefe inmediato no permite la participación e ideas de sus trabajadores.					
12. Teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, se generan conflictos entre trabajadores.					
<b>DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL</b>					
<b>DIMENSIÓN 01</b>					
13. Teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, realiza sus funciones en los tiempos establecidos.					
14. Teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, asume responsablemente las consecuencias negativas de sus actos.					
15. La responsabilidad de su puesta laboral está claramente definida.					
<b>DIMENSIÓN 02</b>					
16. Los desempeños de sus funciones le permiten desarrollar al máximo sus capacidades.					
17. Teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, recibe capacitación para realizar un trabajo más eficaz y eficiente.					
18. Aplica los conocimientos adquiridos, demostrando resultados.					
<b>DIMENSIÓN 03</b>					
19. Se siente satisfecho con los resultados que logra desempeñando sus funciones.					
20. Teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, los directivos de la institución, brindan una buena retroalimentación					
21. Teniendo en cuenta el contexto de la COVID-19, la evaluación que realizan al personal, ayuda a mejorar el desempeño en sus funciones.					

## ANEXO N°02 – DATOS GENERALES

Tabla  
*Características generales*

		f	%
Género	Masculino	70	64.8%
	Femenino	38	35.2%
Edad	Entre 18 años a 24 años	3	2.8%
	Entre 25 años a 31 años	20	18.5%
	Entre 32 años a 45 años	52	48.1%
	Más de 45 años	33	30.6%



*Figura. Características generales.*

el género el 64.8% pertenece al grupo masculino y el 35.2% pertenece al grupo femenino. En el caso de la edad, el 2.8% tiene entre 18 a 24 años, el 18.5% tiene entre 25 a 31 años, el 48.1% tiene entre 32 a 45 años y el 30.6% presenta más de 45 años.

## ANEXO N°03 - VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### VALIDEZ DE LOS ESTRESORES ORGANIZACIONALES

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.823
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	320.764
	gl	66
	Sig.	0.000

<i>Comunalidades</i>		
	Inicial	Extracción
p1	1.000	0.382
p2	1.000	0.902
p3	1.000	0.550
p4	1.000	0.844
p5	1.000	0.897
p6	1.000	0.725
p7	1.000	0.653
p8	1.000	0.591
p9	1.000	0.705
p10	1.000	0.832
p11	1.000	0.809
p12	1.000	0.544
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

### VALIDEZ DEL DESEMPEÑO LABORAL

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.861
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	234.292
	gl	36
	Sig.	0.000

<i>Comunalidades</i>		
	Inicial	Extracción
p13	1.000	0.841
p14	1.000	0.736
p15	1.000	0.782
p16	1.000	0.567
p17	1.000	0.654
p18	1.000	0.696
p19	1.000	0.893
p20	1.000	0.886
p21	1.000	0.882
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

#### CONFIABILIDAD DE LOS ESTRESORES ORGANIZACIONALES

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.929	12

#### CONFIABILIDAD DEL DESEMPEÑO LABORAL

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.925	9

## ANEXO N° 04 – DATA DE LA VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21
5	1	3	2	1	2	1	5	1	1	2	5	3	1	3	5	3	5	5	5	5
5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	1	2	1
3	1	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1
5	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1
5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1
1	1	5	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	1	1	2	2	2	5	5	3	1	1	2	2	3	1	2	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
1	1	3	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1
1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	2	1	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	1	1	1	2	1	1	1	2	1
2	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1
2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
1	1	1	2	2	3	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
1	1	2	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1
1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	5	1	1	1	1	1
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2
2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	5	1	2	1
2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	5	2	1	2	2	1	1	1	1
2	1	5	2	2	1	1	5	1	1	5	1	1	2	2	2	2	1	1	3	1
1	2	5	1	2	2	1	1	1	2	1	1	5	3	2	2	1	3	1	1	2
1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2
1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	5	3	1	2	2	2	1	1	2
5	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	1	1	2	5	1	1	1	2
1	5	2	3	5	3	2	5	3	5	1	5	5	3	3	2	2	1	1	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

## ANEXO N° 05 – BASE DE DATOS

Gen ero	Ed ad	ESTRESORES ORGANIZACIONALES	Demandas de tareas	p 1	p 2	p 3	Demandas físicas	p 4	p 5	p 6	p 7	Demanda s de rol	p 8	p 9	Demandas interpersonales	P 1 0	P 1 1	P 1 2
1	3	56	15	5	5	5	20	5	5	5	5	10	5	5	11	5	5	1
1	3	37	11	5	2	4	11	2	3	5	1	8	3	5	7	5	1	1
1	3	23	8	3	3	2	9	3	3	2	1	3	2	1	3	1	1	1
1	3	28	10	4	1	5	8	1	2	2	3	5	4	1	5	1	2	2
1	3	29	14	5	5	4	9	2	3	3	1	3	1	2	3	1	1	1
1	3	45	11	4	5	2	17	3	4	5	5	9	5	4	8	2	2	4
1	3	16	3	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	7	1	1	5
1	3	28	6	2	2	2	11	3	2	2	4	5	1	4	6	3	2	1
1	3	40	14	5	5	4	13	2	4	3	4	6	3	3	7	3	3	1
1	3	37	11	4	2	5	15	3	2	5	5	3	1	2	8	4	2	2
2	2	35	8	1	3	4	16	3	3	5	5	5	3	2	6	2	2	2
2	2	56	15	5	5	5	20	5	5	5	5	10	5	5	11	5	5	1
2	2	28	10	4	4	2	13	4	5	3	1	2	1	1	3	1	1	1
2	2	36	9	3	1	5	11	2	2	5	2	6	2	4	10	2	5	3
2	2	42	12	5	2	5	15	3	4	3	5	3	2	1	12	5	2	5
2	2	60	15	5	5	5	20	5	5	5	5	10	5	5	15	5	5	5
2	3	30	7	4	1	2	14	4	4	5	1	6	5	1	3	1	1	1
2	3	60	15	5	5	5	20	5	5	5	5	10	5	5	15	5	5	5
2	3	35	8	4	2	2	10	1	3	3	3	9	4	5	8	4	2	2
2	3	32	9	3	4	2	10	2	5	2	1	4	2	2	9	3	4	2
2	3	35	9	5	1	3	10	2	4	1	3	7	5	2	9	5	1	3
1	3	38	11	1	5	5	10	1	5	3	1	6	1	5	11	1	5	5
1	3	12	3	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1
1	3	33	9	3	4	2	11	1	5	3	2	4	2	2	9	3	4	2
1	3	43	12	5	4	3	14	2	2	5	5	5	1	4	12	5	4	3
1	3	41	12	3	5	4	14	1	4	5	4	3	1	2	12	3	5	4
1	4	60	15	5	5	5	20	5	5	5	5	10	5	5	15	5	5	5
1	4	32	7	2	4	1	12	4	2	1	5	6	1	5	7	2	4	1
1	4	28	5	3	1	1	12	3	5	1	3	6	1	5	5	3	1	1
1	4	29	7	4	2	1	10	4	3	2	1	5	3	2	7	4	2	1
1	4	44	12	5	5	2	14	3	5	4	2	6	3	3	12	5	5	2
2	4	38	10	2	4	4	15	5	2	4	4	3	2	1	10	2	4	4
2	4	12	3	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1
2	4	29	8	1	5	2	8	1	1	2	4	5	1	4	8	1	5	2
2	4	40	13	5	4	4	8	2	2	2	2	6	1	5	13	5	4	4
2	4	37	9	1	3	5	13	5	2	3	3	6	4	2	9	1	3	5
2	4	12	3	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1
2	1	35	9	2	5	2	12	4	2	2	4	5	1	4	9	2	5	2
2	1	29	8	5	2	1	11	3	5	1	2	2	1	1	8	5	2	1
2	1	60	15	5	5	5	20	5	5	5	5	10	5	5	15	5	5	5
2	3	34	10	3	3	4	10	3	3	1	3	4	1	3	10	3	3	4
2	4	42	14	4	5	5	8	1	4	2	1	6	3	3	14	4	5	5
2	4	60	15	5	5	5	20	5	5	5	5	10	5	5	15	5	5	5
1	4	40	9	2	4	3	13	4	3	5	1	9	4	5	9	2	4	3
1	4	39	10	5	1	4	14	2	3	5	4	5	3	2	10	5	1	4
1	4	35	9	2	5	2	10	1	3	1	5	7	2	5	9	2	5	2
1	4	60	15	5	5	5	20	5	5	5	5	10	5	5	15	5	5	5
1	4	60	15	5	5	5	20	5	5	5	5	10	5	5	15	5	5	5
1	4	60	15	5	5	5	20	5	5	5	5	10	5	5	15	5	5	5
1	4	40	10	2	5	3	15	3	4	5	3	5	2	3	10	2	5	3
1	4	38	12	2	5	5	10	4	2	1	3	4	1	3	12	2	5	5
1	4	37	10	1	5	4	10	4	3	2	1	7	3	4	10	1	5	4
1	3	37	9	5	1	3	14	5	3	1	5	5	4	1	9	5	1	3
1	3	48	12	2	5	5	15	5	3	5	2	9	4	5	12	2	5	5
1	3	31	6	3	1	2	13	3	4	2	4	6	4	2	6	3	1	2

1	3	60	15	5	5	5	20	5	5	5	5	10	5	5	15	5	5	5
1	3	60	15	5	5	5	20	5	5	5	5	10	5	5	15	5	5	5
1	3	32	6	2	2	2	16	5	4	3	4	4	2	2	6	2	2	2
1	3	39	10	2	4	4	13	1	5	5	2	6	5	1	10	2	4	4
1	3	41	11	1	5	5	11	3	4	3	1	8	3	5	11	1	5	5
1	3	32	8	2	1	5	9	3	1	1	4	7	4	3	8	2	1	5
1	3	30	9	1	5	3	10	1	1	3	5	2	1	1	9	1	5	3
1	3	37	11	2	5	4	9	1	2	4	2	6	5	1	11	2	5	4
2	3	38	9	3	2	4	16	4	5	5	2	4	1	3	9	3	2	4
2	3	38	7	2	2	3	17	5	3	5	4	7	2	5	7	2	2	3
1	3	29	6	2	3	1	12	2	5	1	4	5	1	4	6	2	3	1
1	3	40	9	4	2	3	15	3	3	4	5	7	3	4	9	4	2	3
1	3	23	5	2	1	2	5	1	1	1	2	8	5	3	5	2	1	2
1	3	35	7	3	3	1	15	3	4	3	5	6	3	3	7	3	3	1
1	3	12	3	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1
1	3	38	10	2	4	4	13	5	5	1	2	5	2	3	10	2	4	4
1	3	37	12	5	4	3	11	1	4	5	1	2	1	1	12	5	4	3
1	3	43	13	4	5	4	9	2	1	5	1	8	3	5	13	4	5	4
1	3	32	6	1	1	4	15	2	5	5	3	5	2	3	6	1	1	4
1	3	12	3	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1
2	3	12	3	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1
2	3	40	11	3	4	4	12	2	5	3	2	6	2	4	11	3	4	4
2	3	32	8	3	1	4	11	1	3	3	4	5	4	1	8	3	1	4
2	3	31	5	1	1	3	14	1	4	5	4	7	5	2	5	1	1	3
2	3	36	11	4	4	3	12	2	5	4	1	2	1	1	11	4	4	3
2	3	25	6	3	2	1	10	2	4	3	1	3	1	2	6	3	2	1
2	3	36	10	2	4	4	10	3	4	1	2	6	5	1	10	2	4	4
2	2	41	11	5	3	3	17	5	2	5	5	2	1	1	11	5	3	3
2	2	32	6	4	1	1	16	2	5	4	5	4	1	3	6	4	1	1
2	2	34	12	5	5	2	5	1	2	1	1	5	2	3	12	5	5	2
2	2	42	12	4	4	4	10	3	2	3	2	8	3	5	12	4	4	4
2	2	37	11	2	4	5	8	1	3	1	3	7	2	5	11	2	4	5
1	2	36	10	3	5	2	12	4	1	4	3	4	1	3	10	3	5	2
1	2	38	8	2	2	4	14	5	4	3	2	8	4	4	8	2	2	4
1	2	40	12	4	4	4	11	3	1	5	2	5	1	4	12	4	4	4
1	2	30	9	3	3	3	8	3	3	1	1	4	2	2	9	3	3	3
1	2	34	10	2	3	5	4	1	1	1	1	10	5	5	10	2	3	5
1	2	35	11	5	1	5	5	1	1	1	2	8	3	5	11	5	1	5
1	2	36	8	4	2	2	14	5	1	4	4	6	3	3	8	4	2	2
1	2	35	7	2	1	4	15	3	4	5	3	6	1	5	7	2	1	4
1	2	33	7	3	3	1	12	3	4	2	3	7	4	3	7	3	3	1
1	4	39	9	5	1	3	14	5	4	1	4	7	5	2	9	5	1	3
1	4	33	11	4	4	3	9	3	2	2	2	2	1	1	11	4	4	3
1	4	37	9	2	4	3	13	3	4	1	5	6	2	4	9	2	4	3
1	4	37	9	5	2	2	10	1	3	4	2	9	4	5	9	5	2	2
1	4	40	12	3	5	4	11	4	2	2	3	5	2	3	12	3	5	4
1	4	35	11	4	3	4	10	1	2	4	3	3	2	1	11	4	3	4
1	4	38	11	5	4	2	11	2	1	5	3	5	2	3	11	5	4	2
1	4	38	8	2	4	2	15	4	3	5	3	7	4	3	8	2	4	2
1	4	60	15	5	5	5	20	5	5	5	5	10	5	5	15	5	5	5
1	4	34	8	4	2	2	12	1	4	5	2	6	1	5	8	4	2	2
1	4	36	9	4	1	4	11	3	1	2	5	7	2	5	9	4	1	4
2	3	11	3	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1

DESEMPEÑO LABORAL	Responsabilidad	p1 3	p1 4	p1 5	Liderazgo y trabajo en equipo	p1 6	p1 7	p1 8	Formación y desarrollo personal	p1 9	p2 0	p2 1
10	4	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1
27	10	5	2	3	7	2	2	3	10	3	5	2
30	12	5	2	5	10	2	5	3	8	5	2	1
25	7	3	1	3	9	3	4	2	9	1	5	3

29	8	5	1	2	10	3	5	2	11	5	3	3
27	5	2	1	2	10	5	3	2	12	5	3	4
45	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5
28	8	1	4	3	11	4	4	3	9	4	1	4
33	11	3	3	5	7	4	1	2	15	5	5	5
33	11	3	3	5	11	5	3	3	11	5	4	2
26	8	2	1	5	9	3	4	2	9	1	5	3
10	4	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1
25	5	1	2	2	10	4	5	1	10	5	2	3
25	8	3	4	1	7	2	1	4	10	2	4	4
27	5	2	2	1	9	3	2	4	13	5	3	5
10	4	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1
28	8	1	4	3	8	1	5	2	12	5	5	2
10	4	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1
20	3	1	1	1	8	1	2	5	9	2	3	4
30	7	1	1	5	12	5	3	4	11	4	2	5
30	10	2	4	4	11	4	2	5	9	2	4	3
22	7	1	4	2	11	4	5	2	4	2	1	1
45	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5
23	8	3	2	3	8	3	2	3	7	1	3	3
29	9	3	5	1	9	3	3	3	11	4	3	4
29	10	5	4	1	8	1	3	4	11	2	5	4
10	4	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1
26	9	5	3	1	9	2	4	3	8	3	2	3
24	10	1	5	4	6	2	3	1	8	2	5	1
28	8	1	3	4	10	1	4	5	10	5	2	3
24	7	4	1	2	11	3	4	4	6	4	1	1
18	6	2	1	3	4	1	2	1	8	2	1	5
45	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5
31	11	3	4	4	7	3	1	3	13	5	3	5
24	12	5	2	5	9	2	3	4	3	1	1	1
24	9	3	2	4	5	1	2	2	10	4	4	2
45	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5
27	11	5	2	4	7	1	1	5	9	3	5	1
27	12	4	3	5	6	1	2	3	9	5	2	2
10	4	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1
20	7	4	2	1	6	4	1	1	7	1	4	2
31	15	5	5	5	11	1	5	5	5	3	1	1
10	4	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1
23	5	1	1	3	11	3	4	4	7	3	1	3
30	11	3	5	3	9	5	2	2	10	4	4	2
24	6	2	3	1	7	1	5	1	11	3	5	3
10	4	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1
10	4	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1
10	4	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1
24	9	2	2	5	10	4	5	1	5	1	2	2
34	10	4	4	2	10	1	5	4	14	5	4	5
32	10	4	1	5	11	3	5	3	11	4	3	4
32	11	5	2	4	9	3	2	4	12	4	4	4
29	10	2	5	3	9	5	3	1	10	2	4	4
34	13	5	3	5	11	3	3	5	10	1	5	4
10	4	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1
10	4	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1
19	6	2	3	1	8	3	1	4	5	2	1	2
31	13	5	5	3	10	5	1	4	8	4	2	2
25	13	4	5	4	5	3	1	1	7	4	2	1
25	5	2	2	1	7	3	1	3	13	4	5	4
35	12	3	5	4	13	4	5	4	10	5	3	2
23	6	2	2	2	8	1	2	5	9	3	3	3
30	13	5	5	3	8	3	2	3	9	4	4	1
26	11	3	4	4	7	2	2	3	8	2	1	5
21	8	3	2	3	10	1	5	4	3	1	1	1
30	12	3	5	4	7	4	2	1	11	4	3	4



25	10	2	3	5	7	2	1	4	8	2	1	5
26	9	1	3	5	7	2	2	3	10	5	3	2
45	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5
37	13	4	4	5	13	5	4	4	11	5	2	4
18	6	1	2	3	8	2	4	2	4	2	1	1
35	12	4	3	5	12	2	5	5	11	5	1	5
21	6	3	2	1	9	4	4	1	6	1	2	3
45	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5
45	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5
30	13	5	4	4	5	1	2	2	12	4	3	5
32	9	2	5	2	10	3	3	4	13	5	3	5
30	7	1	4	2	13	4	5	4	10	4	3	3
25	7	5	1	1	8	2	4	2	10	3	2	5
27	10	5	4	1	11	1	5	5	6	2	1	3
21	9	5	3	1	5	2	1	2	7	1	2	4
27	10	2	4	4	6	3	1	2	11	2	5	4
27	11	5	1	5	9	1	4	4	7	2	2	3
32	10	3	3	4	11	5	4	2	11	2	5	4
25	9	3	3	3	7	1	1	5	9	3	2	4
31	9	3	2	4	13	4	4	5	9	1	3	5
34	15	5	5	5	11	3	4	4	8	1	2	5
36	11	5	5	1	11	5	2	4	14	4	5	5
35	12	4	3	5	9	4	2	3	14	4	5	5
29	10	1	4	5	8	3	1	4	11	5	1	5
25	7	3	2	2	7	1	2	4	11	3	3	5
26	8	3	4	1	10	3	5	2	8	5	2	1
29	10	3	2	5	10	1	5	4	9	2	2	5
28	10	1	4	5	8	2	1	5	10	5	4	1
28	9	1	3	5	8	2	2	4	11	5	1	5
24	9	3	4	2	11	3	3	5	4	1	1	2
27	12	3	5	4	7	4	1	2	8	4	1	3
29	8	2	3	3	12	3	5	4	9	3	1	5
29	9	1	4	4	11	4	4	3	9	4	3	2
27	7	2	3	2	12	3	5	4	8	2	5	1
28	11	5	4	2	5	1	2	2	12	5	5	2
14	3	1	1	1	8	4	3	1	3	1	1	1
28	10	2	3	5	11	3	3	5	7	3	3	1
10	4	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1
24	6	2	1	3	5	3	1	1	13	5	3	5
33	8	3	4	1	12	4	4	4	13	5	5	3
45	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5

---

**DANIEL ALBERTO OSWALDO VALENZUELA NARVAEZ**  
**ASESOR**

---

**DR. REY LELIS BAUTISTA JUAN DE DIOS**  
**PRESIDENTE**

---

**M(a) GLENY AMELIA CHING CAMPOS**  
**SECRETARIO**

---

**M(a) NADIEZHDA YENNY ESCALANTE CANDIOTTI**  
**VOCAL**