

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad De Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

**Estrés por el Covid – 19 y Desempeño Laboral de los
Trabajadores del CAP III Mantaro – RAJ- ESSALUD,
Huancayo – 2021**

Para Optar : Título Profesional de Licenciada en
Administración

Autor(es) : Bach. Huaman Lopez Pilar
Bach. Castro Garay Maycool Wiliams

Asesor : Mg. Walter Santana Camargo

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los
Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 15.02.2022 – 14.02.2023

HUANCAYO – PERÚ
2021

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
TESIS

**ESTRÉS POR EL COVID – 19 Y DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DEL CAP III MANTARO – RAJ-
ESSALUD, HUANCAYO – 2021**

PRESENTADO POR:

Bach. Huaman Lopez, Pilar

Bach. Castro Garay Maycool, Wiliams

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
APROBADA POR EL JURADO:**

DECANO : DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER
MIEMBRO : MG. CARDENAS COSSER VICTOR MARIANO

SEGUNDO
MIEMBRO : MTRO. CASAS CORDOVA CARLOS JONAS

TERCER
MIEMBRO : MG. CHAVEZ DURAND KARINA PASCUALA

Huancayo, 15 de Febrero del 2022

**ESTRÉS POR EL COVID – 19 Y DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DEL CAP III MANTARO –
RAJ- ESSALUD, HUANCAYO – 2021**

ASESOR:

MG. WALTER SANTANA CAMARGO

DEDICATORIA

A nuestra familia que con su apoyo
nos impulsaron a lograr nuestros
sueños

Pilar y Williams

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirnos para llegar hasta la culminación de nuestros proyectos enmarcados.

A nuestra familia por enseñarnos a luchar por lo que queremos y por enseñarnos que, con esfuerzo, podemos llegar lejos y por el apoyo incondicional que nos han brindado durante nuestra vida.

Pilar y Williams.

CONSTANCIA DE ÍNDICE SIMILITUD

(EXPEDITO SEGÚN ART. 8.4)

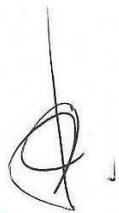
El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables deja:

CONSTANCIA

Que, Los bachilleres: **HUAMAN LOPEZ PILAR Y CASTRO GARAY MAYCOOL WILIAMS**, de la escuela profesional de Administración y Sistemas, han presentado su informe final de TESIS titulado: “**ESTRÉS POR EL COVID – 19 Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CAP III MANTARO – RAJ- ESSALUD, HUANCAYO – 2021**” originalidad en el **SOFTWARE TURNITIN** obteniendo el **Porcentaje** de similitud de **11%**, el cual se encuentra dentro del porcentaje permitido.

Se expide el presente, para efectos de continuar con los tramites concernientes a la obtención de su título profesional.

Huancayo, 31 de octubre del 2022



Dr. Armando Juan Adatao Ávila
Director de Unidad de Investigación
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CONTENIDO

CONFORMACIÓN DE LOS JURADOS	ii
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
CONTENIDO	viii
CONTENIDO DE TABLAS	xi
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPITULO I	6
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMA	6
1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	8
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	10
1.4.1. Justificación Social	10
1.4.2. Justificación Teórica	11
1.4.3. Justificación Metodológica	11
1.5. OBJETIVOS.....	12
1.5.1. Objetivo General.....	12
1.5.2. Objetivos Específicos	12
CAPITULO II	14
MARCO TEÓRICO	14

2.1.	ANTECEDENTES	14
2.2.	BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS	23
CAPITULO III.....		41
HIPÓTESIS		41
3.1.	Hipótesis General	41
3.2.	Hipótesis Específicas	41
3.3.	Variables	42
CAPITULO IV		45
METODOLOGÍA.....		45
4.1.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	45
4.2.	TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	46
4.3.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	46
4.4.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	47
4.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA	48
4.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	49
4.7.	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	51
4.8.	ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN	51
CAPITULO V.....		53
RESULTADOS		53
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		74
CONCLUSIONES		77
RECOMENDACIONES.....		80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		82
MATRIZ DE CONSISTENCIA		90

ANEXOS	90
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	91
MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO.....	92
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	93
CONFIABILIDAD VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	97
DATA Y PROCESAMIENTO DE DATOS	99
FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	101

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables	43
Tabla 2 Estrés por el covid-19 de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021	53
Tabla 3 Estrés a nivel organizacional por el covid-19 de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021	54
Tabla 4 Estrés a nivel individual por el covid-19 de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021	56
Tabla 5 Estrés a nivel entorno por el covid-19 de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021	57
Tabla 6 Desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021	58
Tabla 7 Calidad laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021	59
Tabla 8 Trabajo en equipo de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021	60
Tabla 9 Organización de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021	61
Tabla 10 Orientación de resultados de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021	62

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 Estrés por el covid-19 de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021	54
Figura 2 Estrés a nivel organizacional por el covid-19 de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021	55
Figura 3 Estrés a nivel individual por el covid-19 de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021	56
Figura 4 Estrés a nivel entorno por el covid-19 de los trabajadores del CAP III Mantaro, Huancayo 2021	57
Figura 5 Desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021	58
Figura 6 Calidad laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021	59
Figura 7 Trabajo en equipo de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021	60
Figura 8 Organización de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021	61
Figura 9 Orientación de resultados de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021	62

RESUMEN

La siguiente investigación que presenta los autores, tiene como propósito establecer la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y el desempeño laboral de los trabajadores del CAP III-RAJ-ESSALUD Mantaro, la investigación se empleó como base estructural el cual es el método científico, que orienta como efectuar una investigación del tipo: Hipotético-Deductivo, además de ser: Analítico-Sintético. Nivel de Investigación: Correlacional, Diseño. No experimental, de corte transversal y de tipo Básica. La población estuvo constituida por 47 colaboradores. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual constaba de 29 preguntas.

La conclusión obtenida sobre la base de los resultados se ha establecido que, sabiendo que el coeficiente tau b es $\tau=0.504$ y significación bilateral de $p=0.000$, en consecuencia, se establece que la relación que existe entre las dos variables es considerable. Se concluye, que el estrés por el COVID-19 y el desempeño laboral se relaciona significativamente en los trabajadores del CAP III Mantaro-RAJ-ESSALUD, Huancayo 2021, con un nivel de significancia del 99%, respondiendo así al objetivo planteado al inicio de la investigación, llegando a comprobar que el estrés laboral es una respuesta adaptiva, es decir es una reacción individual del trabajador ante una situación relacionada con su trabajo, la cual puede ser percibida y valorada como un desafío o reto positivo, o como una amenaza dañina, a partir de la relación entre las demandas laborales y los recursos necesarios para atenderla.

Palabras claves: Estrés, Desempeño laboral, Adaptación laboral

ABSTRACT

The following research presented by the authors is a reference, its purpose is to establish the relationship that exists between the stress caused by COVID-19 and the work performance of the workers of CAP III Mantaro – RAJ- ESSALUD, the research was used as a structural basis which is the scientific method, which guides how to carry out an investigation of the type: Hypothetical - Deductive, in addition to being: Analytical - Synthetic. Research Level: Correlational, Design. Non-experimental, cross-sectional and Basic type. The population consisted of 47 collaborators. Data collection was carried out by applying the survey technique and the instrument used was the questionnaire, which consisted of 29 questions.

The conclusion obtained on the basis of the results has been established that, knowing that the tau b coefficient is $\tau = 0.504$ and bilateral significance of $p=0.000$, consequently, it is established that the relationship between the two variables is considerable. It is concluded that the stress caused by COVID-19 and job performance is significantly related in the workers of CAP III Mantaro – RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021, with a significance level of 99%, thus responding to the objective set at the beginning of the investigation, reaching to verify that work stress is an adaptive response, that is, it is an individual reaction of the worker to a situation related to his work, which can be perceived and valued as a challenge or positive challenge, or as a harmful threat, based on the relationship between labor demands and the resources needed to meet them.

Keywords: Stress, Work performance, Work adaptation

INTRODUCCIÓN

En la batalla contra el COVID-19, casi todos nos vimos obligados a quedarnos en casa y trabajar. Muchas instituciones incluidas aquellas que pertenecen al estado, han podido decidir a quién enviar al trabajo remoto y quién se toma unos días libres. Al mismo tiempo, tienen que resolver el problema de la conectividad de los empleados y trabajar arduamente para reducir aún más los riesgos de seguridad de la red. Con esto, solo podemos darnos cuenta de que el futuro del trabajo del que llevamos años hablando está aquí. Sin embargo, podemos considerar que todo ello ha llevado al personal a tener altos índices de estrés. Se ha estimado que el 50% de las personas tienen algún problema de salud mental producto del estrés; esto ha motivado llevar a cabo la presente investigación, las habilidades para afrontar crisis nos hacen ser ágiles, flexibles y también interactuar virtualmente. Este ha producido una intensificación del trabajo, que ha puesto a la fuerza laboral frente a demandas y presiones para alcanzar metas de competitividad. En este caso, el desempeño laboral es asegurar la permanencia de los empleados y por tanto asegurar el conocimiento interno de la institución y aumentar la productividad, así como la fuente de innovación. La práctica ha demostrado que esta situación es difícil tanto para los colaboradores como para los directivos, que deben hacer todo lo posible para contener la propagación del virus y hacer frente a los problemas físicos, económicos y emocionales que genera esta pandemia.

En este contexto se genera en los trabajadores diversos niveles de estrés, que de acuerdo con la definición de Robbins y Coulter (2010) el estrés es la reacción adversa de la gente ante una presión excesiva debido a exigencias extraordinarias, restricciones u oportunidades (p.267), a su vez para Conde (2009) el estrés es una reacción en las personas que se produce debido a determinados estímulos, los cuales pueden ser aversivos y generalmente actúa de una forma adaptiva. Asimismo, afirma que el estrés no debe ser

considerado necesariamente un fenómeno negativo, por el contrario, en ocasiones es un proceso normal en el organismo, siempre que las respuestas a los estímulos no sean desadaptativas o patológicas.

El presente estudio comienza como una preocupación teórica para el desarrollo de una tesis y se centra en la gestión óptima de la organización, con el fin de alentar a cada uno de los miembros de la institución en obtener un alto desempeño laboral y como consecuencia, la institución logre sus objetivos a pesar de las circunstancias. Así mismo, la preocupación va más allá, al pensar ahora en el estrés laboral como estrés a nivel organizacional y estrés a nivel individual; que conllevará a que el personal entienda que la palabra estrés la emplearemos con gran ligereza. Ha llegado a formar parte del vocabulario de todos. Todas la usamos constantemente. Sin embargo, esto es un error, ya que tener estrés no es cualquier cosa. Sus consecuencias pueden llegar a ser graves.

El problema de investigación está relacionado con conocer relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y el desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021, y el objetivo de la investigación es establecer la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y el desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021, utilizando la metodología de investigación para lo cual consideraremos el Nivel de Investigación: Correlacional, Diseño de Investigación: No Experimental: Corte Transversal. El propósito del estudio es, establecer la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y el desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021. La presente investigación consta de cinco capítulos, siendo los siguientes: Capítulo I Planteamiento del estudio en donde trata de la realidad de la problemática, trabajos previos teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio y objetivos. En el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico de la investigación, en el

Capítulo III se considera la hipótesis de la investigación, finalmente en el Capítulo IV se considera la Metodología de la Investigación, Capítulo V Administración del proyecto considerando también las, Referencias Bibliográficas y los Anexos.

Los autores

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMA

El continuo avance de la ciencia y la tecnología, así como la globalización son factores que exigen a las empresas ser cada vez más competitivas y por ende los trabajadores deben ser productivos, esto trae como consecuencia el estrés en los colaboradores y afecta principalmente el desempeño laboral. Es decir, el estrés laboral tiene un gran impacto en el rendimiento del trabajador, pues tiene efecto en su capacidad de efectuar sus labores, esto se puede evidenciar en los errores cada vez más frecuentes que comete en el desarrollo de sus tareas de igual forma en la lentitud en realizar las asignaciones. El recurso humano dentro de una organización convive con esta situación; los trabajadores poseen diferentes características de género, edad, nivel de instrucción, entre otros, lo cual muchas veces no es tomado en cuenta por las instituciones y empresas, el rendimiento del trabajador también afecta el trabajo del equipo, del área y en definitiva a toda la institución.

El estrés y la preocupación resultante de la pandemia de COVID-19 han afectado la salud mental de casi la mitad de los adultos de Estados Unidos, según

reveló una encuesta de la Kaiser Family Foundation. Más de dos tercios de los trabajadores estadounidenses dicen que esta pandemia ha dado lugar al momento más estresante de su carrera, según una encuesta realizada por el proveedor de servicios de salud mental Ginger, y el 88 % dijo haber estado moderada o extremadamente estresado durante las cuatro a seis semanas anteriores (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020)

Según la revisión bibliográfica de la revista médica *The Lancet* K.Brooks, (2020), los estudios en los que se encuestó a quienes habían estado confinados durante la pandemia hallaron que estos habían sufrido depresión, estrés, mal humor, irritabilidad, insomnio, síntomas del trastorno de estrés postraumático, ira y agotamiento emocional como resultado de haber sido aislados o puestos en cuarentena. El mal estado de ánimo y la irritabilidad se destacan por tener una prevalencia particularmente alta. (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020)

En otra encuesta anónima a los técnicos sobre sus experiencias, se comprobó que el 73 % de los encuestados declaraban estar agotados a finales de abril, muy por encima del 61 % que se sentía agotado a mediados de febrero. Alrededor del 19 % de los encuestados dijo que el temor a la seguridad laboral era la causa del agotamiento, mientras que un poco más (20,5 %) dijo que tenía una carga de trabajo inmanejable. Otro 10 % dijo que sentía que no tenía control sobre su trabajo. (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020)

La presente investigación permitió identificar las características del estrés, así como variables con la finalidad de proponer soluciones a los problemas mencionados; así mismo, permitirá tomar decisiones más ágiles y acertadas por parte de los directivos de la institución.

Es importante especificar que el estrés por el covid-19 y el desempeño laboral ocurren simultáneamente en una organización (pública o privada); por lo tanto, es importante encontrar el grado de asociación entre las dos variables, ya que es de relevancia teórica. Para efectos del estudio, se ha considerado desarrollarlo en CAP III MANTARO– RAJ- ESSALUD, HUANCAYO 2021, específicamente orientado a todo el personal que orienta sus acciones hacia la mejora permanente del desarrollo físico, mental y social de la población en el ámbito que le corresponde. La mejora del servicio y el trabajo eficiente requiere del servicio de profesionales de calidad. Por tanto, resulta adecuado el estudio correlacional entre el estrés por el covid-19 y desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro, Huancayo 2021.

1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Delimitación Espacial

La investigación se llevará a cabo en CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo, situada en Pje. San José N°130-San Carlos – Huancayo Junín.

1.2.2. Delimitación Temporal

La presente investigación se desarrolló dentro de los meses de septiembre al 28 de febrero 2022.

1.2.3. **Delimitación Conceptual o Temática**

Esta investigación se llevó a cabo en un extenso campo teórico gracias a las diversas magnitudes establecidas en funcionalidad de todas las variables; en principio, explica los términos y estructuras teóricos establecidos, tanto en lo cual se instituye sobre la base de las variables.

Para Robbins y Coulter (2010) define el estrés de la siguiente manera el estrés es la reacción adversa de la gente ante una presión excesiva debido a exigencias extraordinarias, restricciones u oportunidades (p.267).

Por otro lado, también indica que según Robbins & Judge (2009), se refiere al desempeño laboral como un grupo de capacidades físicas y psicológicas que se requieren para realizarse en un puesto de trabajo. Detalla que esta se ve favorecida cuando las capacidades y aptitudes del individuo corresponden idóneamente a su puesto; no obstante, enfocarse únicamente en el puesto y no en las capacidades es llevarlos al fracaso, debido a que el funcionamiento debería ir enfocado en la averiguación de la satisfacción laboral de ellos mismos.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y el desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ-ESSALUD, Huancayo 2021?

1.3.2. Problemas Específicos

- 1) ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y la orientación de resultados de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021?
- 2) ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y la calidad de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021?
- 3) ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y el trabajo en equipo de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ-ESSALUD, Huancayo 2021?
- 4) ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y la organización de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ-ESSALUD, Huancayo 2021?

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. Justificación Social

La presente investigación permitirá que los directivos y colaboradores que desempeñan sus labores en el ámbito organizacional, obtengan la información necesaria acerca de la relación que existe entre el

estrés por el COVID-19 y el desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021.

1.4.2. Justificación Teórica

Para la justificación teórica consideramos lo planteado por: Bernal (2010), La investigación es meditación o debate académico, tiene una justificación teórica, porque su objetivo podría ser el estudio epistemológico del entendimiento que existe sobre un asunto, afrontar una teoría, plantear nuevos paradigmas o solucionar un modelo.

Esta investigación busco establecer la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y el desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021.

Sin embargo, considero que la investigación es un antecedente para futuras investigaciones, extendiendo el entendimiento en un marco de globalización, permitiendo el desarrollo y la ejecución de investigaciones extras para la optimización continua de todos los procesos en la organización.

Sin embargo, considero que la investigación es un antecedente para futuras indagaciones, extendiendo el entendimiento en un marco de globalización, permitiendo el desarrollo y la ejecución de investigaciones extras para la optimización continua de todos los procesos en la organización.

1.4.3. Justificación Metodológica

En la investigación científica, la justificación metodológica del análisis se genera cuando el proyecto planteado propone un nuevo

procedimiento o una totalmente nueva estrategia para producir entendimiento válido y confiable” (Bernal C. , 2010)

Para la investigación, se utilizó procedimientos de investigación, técnicas de colección de datos, herramientas de medición, escalas para medir resultados, tabulación de datos y, paralelamente, estudio estadístico para un mejor procesamiento de los datos conseguidos, reflejando la confiabilidad y transparencia de resultados encontrados. En la investigación, proponemos aplicar un diseño no experimental, transversal y explicativo, dado los aspectos propuestos en el enfoque del problema y en su construcción.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y el desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro, Huancayo 2021.

1.5.2. Objetivos Específicos

- 1) Establecer la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y la orientación de resultados de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021.
- 2) Establecer la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y la calidad de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021.

- 3) Establecer la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y el trabajo en equipo de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ-ESSALUD, Huancayo 2021.
- 4) Establecer la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y la organización de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ-ESSALUD, Huancayo 2021.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

A. Antecedentes Internacionales

Para Taboada F. (2016) presenta su tesis titulado “La Medición del Estrés en Contextos Académicos en Estudiantes Universitarios” investigación desarrollada para optar el grado de doctor en Procesos Cognitivos, Instruccionales e Intervención Psicoeducativa en la Universidad La Coruña de España.

Se uso una muestra de 468 estudiantes de diferentes titulaciones y cursos de la Universidad de La Coruña; seleccionados por medio de la técnica de muestreo por conglomerados desde las asignaturas. En medio de las primordiales conclusiones que se obtuvieron al concluir la investigación se tiene que: la más grande carga de estrés está definido por las deficiencias metodológicas del profesorado aquello se prueba en la discordancia entre lo cual el instructor imparte y cómo evalúa, en todos los ítems los alumnos identificaron una alta carga de tensión; además, se alcanzó la conclusión de que el elemento de contestación extenuación físico de los alumnos tiene el

promedio más alta respecto a la reactividad sintomatológica ante componentes de irascibilidad.

Según García B.; Maldonado S.& Ramírez M. (2016), desarrolló la tesis titulada estados afectivos emocionales (depresión, ansiedad y estrés) en personal de enfermería del sector salud pública de México.

Este trabajo es una investigación de tipo descriptivo-correlacional, transversal con diseño no experimental sobre el estado afectivo emocional de los trabajadores del sector de salud pública. Su objetivo es identificar los niveles de depresión, ansiedad y estrés; analizar las diferencias de género y detectar relaciones entre las subescalas. Se trabajó con una muestra de 130 empleados; en la recolección de los datos se utilizó la escala DASS-21. Los resultados identificaron el estado afectivo emocional dentro de un nivel normal y que no existen diferencias en cuanto al género; además, se encontraron correlaciones fuertes, positivas y significativas entre las subescalas del DASS-21. Con ello se confirma la prevalencia de las perturbaciones afectivas emocionales (depresión, ansiedad y estrés) como semejante a estudios previos.

Para Leon L. (2017) desarrolló su artículo científico titulado Clima organizacional y estrés laboral en instituciones del sector público de salud binacional, Colombia.

Esta investigación tuvo como propósito determinar la relación entre clima organizacional y estrés laboral en instituciones del sector público de salud binacional, la metodología fue de tipo descriptivo, correlacional con diseño no experimental, transaccional, de campo, cuya población estuvo constituida por los veintiocho (28) trabajadores de la Institución Prestadora de Salud

Indígena (IPSI) por Colombia y veintiséis (26) sujetos por el ambulatorio Camana por Venezuela, siendo un total de cincuenta y cuatro (54) personas.. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la observación mediante encuesta, calculándose la confiabilidad a través del método de alfa de Cronbach cuyo valor fue de 0.834 para clima organizacional y 0,901 para estrés laboral. Los resultados evidenciaron que existe una correlación positiva débil y estadísticamente significativa indicando que los valores de una pudieran incidir en el comportamiento de la otra.

Según Zerda E., Zambrano L. (2020) presenta su tesis titulada: Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes. Guayaquil-Ecuador.

El objetivo de analizar la relación entre estrés laboral y el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, método deductivo y alcance descriptivo, correlacional. Como técnica de recolección de datos, se emplearon dos encuestas, las cuales permitieron evaluar el nivel de estrés y desempeño laboral de 76 colaboradores que forman parte de la institución. Conforme los resultados, se identificó que los niveles de estrés laboral se derivan de factores como la falta de motivación, retribuciones justas, reconocimientos y la sobrecarga de trabajo, incidiendo en la reducción del desempeño y productividad laboral afectando directamente la satisfacción de los usuarios. Se desarrolló una propuesta con el fin de mejorar y prevenir los niveles de estrés, mediante el planteamiento de programa de capacitación, motivación y mindfulness.

Para Sarsosa k & Charria V. (2016) Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. Pontificia Universidad Javeriana. Cali, Colombia.

Objetivo:

Identificar el nivel de estrés laboral en personal con cargos asistenciales de cuatro instituciones de salud nivel III de la ciudad de Cali-Colombia.

Materiales y métodos:

El estudio fue de tipo descriptivo, con diseño transversal. Se aplicó el cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión del Ministerio de la Protección Social a una muestra de 595 participantes, con cargo asistencial que implica la atención sanitaria al paciente, en procedimientos de alta complejidad como cirugía, hospitalización, urgencias, cuidados intensivos.

Resultados:

El personal con cargo asistencial de las cuatro instituciones de salud nivel III presenta nivel alto de estrés laboral, concretamente en los síntomas fisiológicos, e intelectuales y laborales.

Conclusiones:

La prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial puede asociarse con las características de rol, las condiciones laborales y la exposición permanente a enfermedades contagiosas propias del contexto de las instituciones de salud.

B. Antecedentes Nacionales

Para Aponte E. (2021) en su tesis titulada “Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2021”.

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, 2021. Desarrollándose una investigación con una metodología de tipo básica, nivel correlacional y de diseño no experimental – transversal. Se contó con una población representada por 80 colaboradores, es preciso señalar que en la investigación no fue necesario el cálculo de la muestra por ser una población accesible. Se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario fue el instrumento elegido para la recolección de datos. Como resultado se obtuvo un coeficiente de $-0,273$ y una significancia de $0,010 < 0,050$, lo cual permitió inferir que existe una correlación negativa débil entre las variables planteadas. Por lo expuesto, se concluyó que existe relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores del C.S. San Juan Bautista, 2021.

Para Torres D. (2016) en su tesis titulado “*Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública*”. Lima Metropolitana.

La presente investigación tiene como objetivo explorar el nivel de Satisfacción Laboral y su relación con el Estrés Ocupacional en enfermeras del sector de Salud Pública. Para tal fin, se aplicaron dos instrumentos de medición: Escala SL – SPC para trabajadores de

Lima Metropolitana y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS a una muestra total de 100 enfermeras de dos hospitales de Lima Metropolitana, con un rango de edad de 22 a 61 años. A partir de los resultados obtenidos es posible decir que las enfermeras de los hospitales públicos tienen un nivel de Satisfacción Laboral promedio bajo, cuyas dimensiones con menor puntuación son: Beneficios Económicos y Condiciones de Trabajo. Asimismo, presentan un grado promedio bajo de Estrés Ocupacional, siendo el componente Superiores y Recursos el que obtiene un mayor puntaje. Finalmente, se halló que existe una correlación inversamente proporcional moderada entre el nivel total de Satisfacción Laboral y el de Estrés Ocupacional.

Según Cárdenas K. (2021) presenta su tesis “*Estrés y desempeño laboral en el personal del centro de salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021*”.

El presente estudio buscó analizar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el personal del Centro de salud de San Jerónimo de la ciudad Andahuaylas en el 2021. Y para lograrlo, se realizó una investigación de nivel relacional, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Como instrumento de recolección de datos se utilizó una encuesta a 32 trabajadores administrativos del centro de salud. Para el análisis de los resultados se aplicó el coeficiente de Spearman, donde se encontró un valor de $\rho(32) = -0,127$, $p = 0.489$, lo cual permitió afirmar que no existe una correlación inversa significativa entre el estrés y el desempeño

laboral. El mismo comportamiento se encontró entre el estrés y el nivel de orientación de resultados, así también para el estrés y el nivel de capacidad profesional, y finalmente entre el estrés y el nivel de iniciativa. Resultados que nos permitieron concluir que no existe una correlación inversa significativa entre los niveles del estrés laboral y los niveles del desempeño laboral en el personal en el Centro de salud de San Jerónimo de la ciudad Andahuaylas en el 2021.

Para Cubas R. (2018) en su tesis “Estrés relacionado con el desempeño laboral del personal de salud, Centro de Salud la Victoria Sector II – Chiclayo, 2018”.

El objetivo principal de la presente investigación fue: Determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud, Centro de salud La Victoria sector II. Se utilizó un enfoque cuantitativo no experimental. El diseño de investigación le correspondió al tipo No Experimental, Descriptivo – Correlacional. La población de estudio estuvo representada por 53 trabajadores del Centro de Salud La Victoria sector II. Al término del estudio se llegó a las siguientes conclusiones: Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud. Centro de salud La Victoria sector II. Asimismo, el nivel de estrés del personal de salud en la dimensión Agotamiento Emocional es 52,8% (alto), en Realización 67,9% (bajo) y en Despersonalización 60,4% (alto). El nivel de desempeño laboral del personal de salud, centro de salud La Victoria sector II es, en la Calidad de trabajo 56,6% (regular), el nivel de Responsabilidad es 47,2% (deficiente) y en Trabajo en Equipo

47,2% (regular), nivel de compromiso institucional es 47,2 (regular).

Para Obregón M. (2021) presentan su tesis titulada “*Estrés y desempeño laboral en profesionales de enfermería del Hospital Barranca, 2020*”.

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del profesional de enfermería Hospital Barranca, año 2020, metodológicamente tipo básica, diseño no experimental, correlacional, transversal, enfoque cuantitativo, la muestra conformada por 76 profesionales de enfermería a las cuales les suministraron el Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS adaptado por Palomino (2017) y el Cuestionario de desempeño laboral de Vargas (2017). Resultados: La prueba inferencial para el contraste estadístico fue Rho de Spearman, mediante la cual se comprobó estadísticamente que existe relación significativa entre estrés laboral y desempeño laboral con un valor de nivel de significancia igual a 0.000 menor al alfa $p=0.05$, aceptándose la hipótesis de investigación, de igual forma se estableció que el estrés laboral se correlaciona inversa y significativamente con la productividad, eficacia y eficiencia. Conclusión: se comprobó que el coeficiente de correlación Rho fue igual a -0.574, indica una correlación moderada pero inversa entre las dos variables.

Para Laime E. (2018) presenta su tesis titulada “Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud del Centro de Salud El Bosque, la Victoria, Chiclayo, 2018”.

El objetivo principal de la presente investigación fue: Determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los profesionales de Salud del Centro de Salud el Bosque – La Victoria, Chiclayo, 2018. Es un estudio cuantitativo no experimental. El diseño de investigación le correspondió al tipo No Experimental, Descriptivo – Correlacional, con una sola muestra de los profesionales del Centro de Salud el Bosque - La Victoria, Chiclayo, 2018. La muestra estuvo conformada por 45 trabajadores que laboran el centro de salud el bosque. Los resultados obtenidos fueron, el nivel de estrés de los profesionales de salud en la dimensión Agotamiento Emocional es 77,8% bajo y 22,2 medio, en Realización personal 100% alto y en Despersonalización 100% bajo. El nivel de desempeño laboral de los profesionales del centro de salud el bosque, en la Calidad de trabajo 82.2% es eficiente, mientras que el 22.2% es regular, en Responsabilidad, Trabajo en Equipo y compromiso institucional es 100% eficiente. Al termino del estudio, como el valor del estadístico (4.746) es superior al valor crítico (3.8415); concluimos que debemos aceptar la hipótesis H1, afirmando que existe relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral.

2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS

a) Variable Estrés:

Para Robbins y Coulter (2010), define el estrés de la siguiente manera “el estrés es la reacción adversa de la gente ante una presión excesiva debida a exigencias extraordinarias, restricciones u oportunidades” (p. 267).

Según Conde (2009), el estrés es una reacción del organismo producto de ciertos estímulos, los cuales podrían ser desagradables y generalmente actúa de una forma adaptativa. Asimismo, afirma que el estrés no siempre es algo, sino que puede ser considerado un proceso normal en el organismo, siempre que las respuestas que se generen debido a los estímulos no sean patológicas.

Duran (2019) afirma:

El estrés laboral es una respuesta adaptiva, es decir es una reacción individual del trabajador ante una situación relacionada con su trabajo, la cual puede ser percibida y valorada como un desafío o reto positivo, o como una amenaza dañina, a partir de la relación entre las demandas laborales y los recursos necesarios para atenderla (p.76).

De acuerdo con Rodríguez (2008), el estrés constituye una respuesta que genera el cuerpo a determinadas condiciones externas que alteran el estado emocional equilibrado de una persona. Son condicionantes muy importantes, las demandas de la situación y los recursos que el individuo tiene para hacer frente dicha situación .

El estrés no es considerado una enfermedad sino más bien es una respuesta física y mental, a las adaptaciones y ajustes del ser humano a los

diversos acontecimientos vitales, que pueden ser situaciones positivas y/o negativas .

La OMS (2016), considera al estrés como una epidemia mundial, y que las causas más comunes están asociados a los riesgos psicosociales que se relacionan con la distribución del trabajo, el diseño y las condiciones de empleo .

➤ **Causas del estrés**

Para Conde (2009), dice que, generalmente se cree que el estrés es derivado de situaciones externas a la persona, aunque realmente es un proceso en el que interactúan tanto circunstancias del entorno, así como las respuestas cognitivas, emocionales y físicas .

Se puede verificar que existen múltiples agentes tanto externos como internos que son capaces de producir un impacto dentro del sistema nervioso y hormonal; asimismo, no es necesario que el agente desencadenante sea realmente muy poderoso, es suficiente con que la respuesta del organismo hacia el agente así lo sea .

Las causas del estrés pueden dividirse en:

Fisiológicas o biológicas:

Está relacionado con el desgaste físico, el cual se hace evidente con el paso del tiempo y además de producir enfermedades disminuyen la capacidad de adaptación, exigiendo mayor esfuerzo para realizar cualquier tarea, aumentando la predisposición al estrés .

Psicológicas:

Originado por acontecimientos importantes, relaciones

interpersonales de tipo conflictivo, decepcionantes condiciones laborales .

Sociales:

El estrés dependerá de las características socio-culturales del lugar en el cual se encuentra, así como de la propia personalidad; cada cultura tiene un tipo de respuesta a diferentes situaciones que se presenten y esto determina el nivel de adaptación .

➤ **Consecuencias del estrés**

De acuerdo con Cano (2002), el estrés puede tener algunas consecuencias positivas temporales como dinamizar la actividad del individuo, incrementar la atención, la memoria, el rendimiento, en suma, aumenta la productividad, pero si este proceso dura demasiado tiempo, los recursos pueden agotarse y se llega al cansancio .

Entre las consecuencias negativas del estrés destacan las que afectan la salud, así como consecuencias a nivel cognitivo y en el rendimiento. Pueden llegar a modificarse los hábitos relacionados con la salud, incrementándose conductas no saludables, desarrollar adicciones, etc .

➤ **Fases del estrés**

Para Vialfa (2010) divide al estrés en tres fases, las cuales son:

- **Fase de alarma:** Se encuentran en la primera fase del proceso de estrés, y entre los principales síntomas se tiene: respiración entrecortada y acelerada, incremento del ritmo cardiaco, así como incremento de la presión arterial, da una

sensación de tener un nudo en la garganta o en el estómago, genera ansiedad y angustia .

- **Fase de resistencia:** Es la continuación de la primera fase, permite compensar los gastos de energía ocasionados por el estado de estrés, el organismo eleva la glucosa a niveles necesarios que permiten el buen funcionamiento del corazón, también el buen funcionamiento del cerebro y de los músculos .
- **Fase de agotamiento:** Si el estrés es persistente y severo, el organismo llegar a perder su capacidad de respuesta y se termina agotando, el individuo ya no es capaz de afrontar las agresiones, es decir, el organismo colapsa y no se puede defender de situaciones de agresión; es posible que la persona desarrolle alguna patología .

➤ **Tipos de estrés**

Según Lyle, Miller y Dell (2010) citan los diferentes tipos que manifiesta el estrés, los cuales son:

- **Estrés agudo:** Surge a partir de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano, suele ser emocionante en pequeñas dosis, pero si se incrementa demasiado puede resultar agotador; surgen a partir de una lista de las cosas que no le fueron bien en sus vidas .
- **Estrés agudo episódico:** Surge porque las personas asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas por hacer y no logran organizar la cantidad de

exigencias que se autoimponen. Las personas se encuentran demasiado agitadas, con mal carácter, ansiosas y tensas; se dice que tienen "mucho energía nerviosa" y originan un deterioro en las relaciones interpersonales, el lugar de trabajo se vuelve muy estresante; y generalmente no ven nada malo en la forma cómo conducen sus vidas; más bien culpan a otros .

- **Estrés crónico:** Surge a raíz de que las personas no ven salidas a situaciones de depresión; se tienen exigencias y presiones implacables durante períodos que parecen interminables; abandonan la búsqueda de soluciones y se acostumbran a él. Las personas toman conciencia de inmediato del estrés agudo porque es nuevo; ignoran al estrés crónico porque es algo viejo, familiar y a veces hasta casi resulta cómodo .

➤ **Estrés en el trabajo**

Según Perez, Frenis y Toca (2009) definen el estrés laboral como las reacciones físicas y emocionales perjudiciales que tienen lugar cuando las exigencias de las actividades laborales superan a las capacidades, superan los recursos disponibles y/o las necesidades del propio trabajador. Algunos consideran el estrés en el trabajo como un desafío, ya que da vigor, físico y psicológico, motiva para aprender habilidades nuevas, dominar el trabajo, y ser más productivo; pero, cuando se convierte en exigencias, que no son posibles de satisfacer, se

convierte en agotamiento, y la “satisfacción” se convierte en estrés. Dependerá de las características individuales y personales de cada trabajador para poder manejarlo de la manera más adecuada .

❖ **Dimensión Estrés a Nivel Organizacional**

Según Luthans (2011), el estrés a nivel individual es el estrés a nivel del individuo son las diferencias en rasgos de personalidad del individuo el cual produce estrés (autoritarismo, rigidez, emotividad, sencillez, intolerancia, incertidumbre, ansiedad y falta de realización personal), siendo diversas causas considerados como concluyentes de la tensión que provoca el estrés”. Chiavenato (2015), menciona que “existen problemas familiares, económicos y de personalidad en cada individuo considerados dentro de las realizaciones personales .

Los problemas que se generan en el interior de las familias, constituyen también una fuente muy importante de estrés laboral, de acuerdo con Reyes (2015), esto se constituye en un factor estresor extra laboral que de igual modo incide en el desempeño del puesto de trabajo . Al margen de consistir en cuestiones de relaciones personales o cuestiones domésticas familiares; estos problemas en el hogar pueden llegar hasta la organización y se nota cuando el trabajador muestra signos de desmotivación debido a algún problema personal .

De igual manera los problemas económicos son una fuente de estrés, Gutiérrez (2014), considera que la mayoría de las personas que tienen estrés, se deben a factores económicos o por exceso de trabajo , existen casos de personas que adquirieron deudas por encima de su capacidad normal de pago y literalmente se están matando, porque llegan a trabajar en exceso para pagar la mencionada deuda, asimismo; las personas que tienen su propio negocio se estresan porque se exigen trabajar más para ganar más dinero , esto le genera daño a su salud .

❖ **Dimensión Estrés a Nivel del Entorno**

Para Chiavenato (2011), está compuesto por la incertidumbre económica, política y/o tecnológica, lo que quiere decir que las estrategia y políticas planteadas dentro de la organización, se encuentran las amenazas competitivas, las nuevas tecnologías, los procesos burocráticos, la rotación y disminución de personal, la remuneración basada en méritos, etc. De acuerdo con Luthans (2011), el estrés a nivel del entorno lo originan los factores organizacionales como, elementos externos y ambientales que tienen un profundo efecto en las organizaciones y las personas , estos incluyen los estilos de vida de la persona y el propio el trabajo, las variables sociológicas como por ejemplo la raza, el sexo, la religión, la clase social, las creencias, los valores, entre otros que también pueden ser considerados factores de estrés. El estrés a nivel del entorno constituye un factor muy importante debido a que están relacionados con la economía en el país, los asuntos políticos, cambios de gobierno, cambio de los directivos de las organizaciones o instituciones, esto último genera en el

trabajador incertidumbre de perder el trabajo con las consecuencias que ello traerá en un futuro sin empleo .

b) Variable Desempeño Laboral

Según Robbins & Judge (2009), se refiere al desempeño laboral como un grupo de capacidades físicas y psicológicas que se requieren para realizarse en un puesto de trabajo. Detalla que esta se ve favorecida cuando las capacidades y aptitudes del individuo corresponden idóneamente a su puesto; no obstante, enfocarse únicamente en el puesto y no en las capacidades es llevarlos al fracaso, debido a que el funcionamiento debería ir enfocado en la averiguación de la satisfacción laboral de ellos mismos.

Por su lado Harrington (2001) refiere, que el desempeño laboral “comprende cada una de aquellas ocupaciones y labores que ejecuta o hace un determinado trabajador en una cierta organización. Por igual, el funcionamiento laboral aborda el grado de ejecución logrado por el trabajador en el cumplimiento de sus labores encomendadas de forma bastante significativa, repercute en el triunfo de las metas y las metas planeados por la organización.

De tal manera Chiavenato (2009) destaca, los individuos conforman el recurso más valioso para las empresas. Por aquello el efectivo funcionamiento del recurso humano constituye una de las claves de triunfo de toda organización, por esto se necesita la evaluación de las personas que desempeñan los diferentes roles en la organización, para establecer su aporte a la eficiencia organizacional.

Para Sánchez (2001), explica que el desempeño laboral del director como administrador puede apreciarse por las propiedades particulares, las capacidades y las funcionalidades, que muestra en su trabajo.

Por tal motivo, debe ser poseedor de competencias técnicas, y genéricas, conscientes de los avances tecnológicos, científicos y cognoscitivos.

Por otro lado, para que una institución pueda ofrecer un buen servicio de calidad a sus clientes debe tener en cuenta algunos factores que intervienen de manera directa en el trabajador.

Del mismo modo Chiavenato (2000), el desempeño laboral es la conducta de cada trabajador en la averiguación de las metas fijadas por la organización. Dándonos a comprender que cada persona es la estrategia personal para que la organización pueda sus fines.

Para Amoros (2007) establece que la evaluación del desempeño busca diferentes objetivos, tanto como para la organización como para los trabajadores; con el propósito de conocer si sus comportamientos y resultados corresponden a las metas esperadas por la organización.

(Amoros, 2007) los define de la siguiente manera:

1. **Innovación y toma de riesgos:** Grado en que los empleados son motivados para lograr la creatividad y no correr riesgos.
2. **Atención al detalle: Calidad** que se espera que los empleados empleen al momento de ejercer su labor.
3. **Orientación a los resultados:** Forma en que los gerentes se concentran en los resultados o bien, la producción de la organización más que en las técnicas y los procesos empleados para alcanzarlos.
4. **Orientación a los individuos:** La gerencia toma presente el efecto de los resultados en sus trabajadores.
5. **Orientación a los grupos:** Las labores y responsabilidades se desarrollan de forma en grupo por medio de grupos de trabajo.
6. **Energía:** Los trabajadores son emprendedores y competitivos.
7. **Estabilidad:** Las actividades de la organización y desempeño y están dirigidas a mantener una posición y no al crecimiento de ésta.

Para Ugarte Almeida (2015), Los desempeños son una evaluación sistemática del desempeño de cada persona, de acuerdo con las actividades que realizan, los objetivos y los resultados que tienen que lograr y su potencial desarrollo.

Es un procedimiento organizado que nos permite medir, apreciar y evaluar el desarrollo de su comportamiento y los resultados relacionados con las actividades laborales de cada persona, así como el nivel de desinterés y el grado en que el empleado es productivo y su desempeño puede mejorarse en el futuro. Si se hace correctamente, puede corregir cualquier problema.

Concluye que, en la organización, el personal es la primordial persona responsable del proyecto estratégico, que ve el horizonte, que diseña los parámetros y en una relación persistente con lo cual la organización busca, ayuda a dirigir y guiar el su proceso de entrenamiento. Es por aquello que las actuaciones particulares se piensan el componente predominante en la organización.

Pero el funcionamiento personal debería evaluarse para mejorar la calidad y, en un proceso de retroalimentación, para mejorar la calidad del personal, en un proceso objetivo con base en estándares de calidad, para ser justos.

Según Ugarte Almeida (2015) los beneficios son una apreciación sistemática del manejo de cada individuo, dependiendo de las ocupaciones que hacen, las metas y resultados que esperan alcanzar y su desarrollo potencial.

Es un método organizado que nos posibilita medir, valorar y evaluar el desarrollo de su comportamiento y los resultados involucrados con las ocupaciones laborales de cada individuo, de esta forma como el grado de desinterés y el nivel en que el empleado es

beneficioso y su funcionamiento puede mejorarse, en el futuro Si se hace de manera correcta, puede arreglar cualquier problema.

Evaluación de la gestión

Entendida como proceso de recojo de información para tomar elecciones para mejorar la calidad, es fundamental comprender que toda actividad debería ser evaluada, y que la evaluación debería constituir un “modus vivendi” de los actores de la institución.

Según Oyarce (2005) no es entendible cómo es que quienes realizamos la evaluación de la propia organización como un proceso diario y primordial, nos rehusamos a hacer lo mismo con nuestras propias acciones, llámese nuestro trabajo en las oficinas o de nuestro trabajo de administración institucional.

En tal sentido es pertinente tener en cuenta que los cargos directivos deben ser rotativos y valorados en funcionalidad a resultados, lo que nos llevaría, por un lado, a elevar el esfuerzo directriz por mejorar el servicio y, sin embargo, a renovar los causantes de guiar o de liderar los cambios en las instituciones.

No es comprensible cómo esos que evalúan la propia organización como un proceso diario y primordial se niegan a hacer lo mismo con nuestras propias acciones, llaman a nuestro trabajo de oficina o nuestro trabajo de administración institucional.

En este sentido, debería considerarse que los puestos de administración deben rotarse y evaluarse en funcionalidad

de los resultados, lo cual nos llevaría, por un lado, a incrementar los esfuerzos de administración para mejorar el servicio y, por otro, renovar gerentes de administración.

❖ **Dimensión Orientación de Resultados**

Es la capacidad para actuar con rapidez y sentido de urgencia cuando son primordiales las elecciones relevantes para consumir con sus participantes o superarlos, atender las necesidades del comprador o mejorar a la organización.

Hacer acciones en lugar de dialogar siempre de lo cual se debería realizar, además se estima en centrarse en cosas que se deben hacer rápido, sin embargo, se debería de tener en cuenta como entablar un ritmo constante de ocupaciones.

Además, se estima como la energía, la fuerza, el coraje, y la dedicación, para la desarrolla por idea propia las acciones elementales para hacer realidad las ideas, propuestas, oportunidades y proyectos empresariales.

❖ **Dimensión Calidad**

De forma somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la población, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de fines, etc. (Crosby, 1979).

Calidad de servicio, la satisfacción del público de la organización es viable entender el valor de medir y saciar las

necesidades de los clientes, lo que tiende a crear un mejor grado de servicios al comprador y de satisfacción.

Evalúa las características de la labor cumplida, así como la ausencia de errores en el trabajo y la habilidad en su ejecución .

Aseguramiento de la calidad

Grupo de acciones planificadas y sistematizadas, implementadas en el Sistema de Calidad, correctas para proporcionar la confianza correcta de que un servicio satisface los requisitos de calidad según las necesidades de los usuarios. Sirve como instrumento de administración para poder y conservar la calidad del servicio (INTECO, 2005).

❖ Dimensión Trabajo en Equipo

Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de manera positiva, porque posibilita que haya compañerismo. Puede ofrecer bastante benignos resultados, debido a que fomentan entre los trabajadores en un ambiente de armonía y obtienen resultados beneficiosos.

Un equipo de trabajo es un conjunto de personas interrelacionadas que colaboran organizadamente en la ejecución de un trabajo para alcanzar un objetivo común prefijado y que también se sienten integradas en el conjunto.

Los puntos esenciales de un equipo de trabajo, según esta definición, son :

- Es un grupo de personas interrelacionadas .
- Colaboración organizada
- Objetivo común prefijado
- Sentimiento de pertenencia
- Efecto de sinergia

Un equipo de trabajo es un conjunto de personas interrelacionadas que colaboran organizadamente en la ejecución de un trabajo para alcanzar un objetivo común prefijado y que también se sienten integradas en el conjunto.

Los puntos esenciales de un equipo de trabajo, según esta definición, son :

- Es un grupo de personas interrelacionadas .
- Colaboración organizada
- Objetivo común prefijado
- Sentimiento de pertenencia
- Efecto de sinergia

Un equipo de trabajo es un conjunto de personas interrelacionadas que colaboran organizadamente en la ejecución de un trabajo para alcanzar un objetivo común prefijado y que también se sienten integradas en el conjunto.

Los puntos esenciales de un equipo de trabajo, según esta definición, son :

- Es un grupo de personas interrelacionadas .
- Colaboración organizada
- Objetivo común prefijado
- Sentimiento de pertenencia
- Efecto de sinergia

❖ **Dimensión Organización**

Capacidad para ordenar su trabajo y aporta ideas en beneficio de su unidad organiza o la organización, el colaborador es ordenado en la producción de su trabajo y escasamente se pronuncia por la organización estructural.

La organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre roles, niveles y ocupaciones de los recursos humanos y materiales de una organización social para poder la máxima eficiencia en el logro de los planes y fines asignados anteriormente . (Weihrich, 2007).

Los autores citados además determinan que la organización se divide en: formal e informal. La organización formal tiene relación con un sistema bien definido de labores, todas las cuales tiene una porción específica de autoridad, responsabilidad y responsabilidad, y la organización informal, es una red de relaciones individuales y sociales no establecidas o requeridas por la organización formal, empero esto Sucede espontáneamente cuando los individuos se asocian.

2.3. Marco Conceptual

- **Estrés.** Es la reacción adversa de la gente ante una presión excesiva debida a exigencias extraordinarias, restricciones u oportunidades.
- **Organización.** Capacidad para ordenar su trabajo y aporta ideas en beneficio de su unidad organiza o la organización, el colaborador es ordenado en la producción de su trabajo y escasamente se pronuncia por la organización estructural.
- **Trabajo en equipo.** Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de manera positiva, porque posibilita que haya compañerismo.
- **Calidad.** Calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la población, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de fines , etc.
- **Orientación de resultados.** Es la posibilidad de que el trabajador pueda organizar su trabajo. La falta de autonomía puede provocar insatisfacción.
- **Estrés a nivel individual.** El estrés a nivel del individuo son las diferencias en rasgos de personalidad del individuo el cual produce estrés.
- **Estrés a nivel organizacional.** Estrés a nivel organizacional son las fuerzas relacionadas con la organización en sí, a pesar de que se encuentran constituidos grupos de individuos, hay etapas

macroscópicas, que se desempeñan como causas potenciales de estrés.

- **Estrés en el trabajo.** Definen el estrés laboral como las reacciones físicas y emocionales perjudiciales que tienen lugar cuando las exigencias de las actividades laborales superan a las capacidades, superan los recursos disponibles y/o las necesidades del propio trabajador.
- **Estrés crónico.** Surge a raíz de que las personas no ven salidas a situaciones de depresión.
- **Estrés agudo episódico.** Surge porque las personas asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas por hacer y no logran organizar la cantidad de exigencias que se autoimponen.

Estrés agudo. Surge a partir de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano, suele ser emocionante en pequeñas dosis, pero si se incrementa demasiado puede resultar agotador; surgen a partir de una lista de las cosas que no le fueron bien en sus vidas.

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

Existe una relación significativa el estrés por el COVID-19 y el desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021.

3.2. Hipótesis Específicas

- 1) Existe una relación significativa el estrés por el COVID-19 y la orientación de resultados de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021.
- 2) Existe una relación significativa el estrés por el COVID-19 y la calidad de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021.
- 3) Existe una relación significativa el estrés por el COVID-19 y el trabajo en equipo de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021.

- 4) Existe una relación significativa el estrés por el COVID-19 y la organización de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ-ESSALUD, Huancayo 2021.

3.3. Variables

a. Variable 1:

Estrés

b. Variable 2:

Desempeño laboral

1.1.1.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1 Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica y Unidad de Medida
V(1): Estrés por el Covid-19	Proceso que se desarrolla a lo largo del tiempo, desencadenado por unas circunstancias externas (como acumulación de trabajo) que se perciben como una amenaza o un peligro, que provoca un estado psicológico de malestar y unos cambios fisiológicos (Fernández, 2019)	Estrés a nivel organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Relación con compañeros de trabajo ▸ Comunicación en la institución ▸ Cantidad de trabajo 	Consideras que la relación con tus compañeros de trabajo es adecuada	Encuesta escala de Likert: 1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.
				Crees que la relación entre tus compañeros debería mejorar.	
				Consideras que la relación con tus compañeros es motivadora.	
				Consideras que la comunicación en la institución con los colaboradores genera estrés laboral.	
				Crees que la comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo.	
				Consideras que una mala comunicación con el equipo de trabajo genera estrés en la institución.	
				Consideras que la carga laboral que tienes en la institución, te puede producir estrés laboral planeadas.	
		Estrés a nivel individual	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Factores familiares 	Crees que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo, lo cual genera estrés	
				Consideras que las actividades que conllevan a una recarga laboral es un problema de estrés laboral.	
				Crees que los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual.	
				Consideras que el estrés es un factor principal que repercute en tu familia.	
				Consideras que los problemas familiares mejorarían si practicas actividades que conlleven a disminuir el estrés.	
				Crees que el pago por tus servicios de trabajo, recibidos con retraso te genera estrés personal como familiar.	
				Consideras que los problemas económicos te generan estrés.	
Indaga las causas del brote de un conflicto.					

			Consideras que uno de los factores principales del estrés individual es generado por problemas económicos.			
			Consideras que el cambio de jefatura conlleva a una incertidumbre económica por ser una posibilidad de estrés laboral.			
		Estrés a nivel entorno	• Cambios económicos	Consideras que ante un recorte de presupuesto, te generaría una incertidumbre a nivel económico y por ende te produciría estrés laboral.		
			• Asuntos políticos	Creer que, ante una incertidumbre política, te genera estrés en tu entorno Laboral.		
			Consideras que el cambio de gobierno conlleva a una incertidumbre política.			
V(2): Desempeño laboral	Es el resultado de diferentes actitudes que tiene el trabajador hacia su centro de labores (como el jefe, los compañeros de trabajo, el sueldo, etc.) (Atalaya Pisco, 1999)	Orientación de resultados	• Predisposición al logro de resultados	Los colaboradores muestran responsabilidad con labores encomendadas.	Encuesta escala de Likert:	
				Los colaboradores muestran dedicación y perseverancia.		
				Los colaboradores muestran identificación con los objetivos institucionales		
		Calidad	• Calidad del trabajo que realizan	Los colaboradores no cometen errores en el trabajo.		1. Totalmente en desacuerdo.
				Los colaboradores hacen uso racional de los recursos		2. En desacuerdo.
				Los colaboradores muestran calidad del trabajo que realiza		3. Indiferente.
		Trabajo en equipo	• Apoyo entre colaboradores	Los colaboradores muestran conocimiento de la función que desempeñan.		4. De acuerdo.
				Los colaboradores muestran actitud para desempeñar cargos de mayor responsabilidad.		5. Totalmente de acuerdo.
		Organización	• Capacidad organizativa	Los colaboradores planifican con anticipación sus actividades		
				Los colaboradores muestran capacidad organizativa		

Elaboración propia

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En el método de la investigación se empleará como base estructural el: método científico, que orientará como efectuar una investigación del tipo: HIPOTÉTICO – DEDUCTIVO, además de ser: ANALÍTICO – SINTÉTICO, por las formas de analizar los hechos o fenómenos y relacionarlos con las bases teóricas del marco conceptual, asumiendo categorías cognitivas de síntesis”.

Además , el método general utilizado es el método científico, que según Sampieri (2018) quien especifica la organización en 8 pasos: fundamentación del problema de investigación, planteo de preguntas relativas con la vivencia, preparación de la hipótesis general y específicos, decidir el diseño de averiguación, validez y confiabilidad de las herramientas de recolección de datos; contrastación e interpretación de resultados, clarificación de las premisas, generalización de los resultados, partes que fueron especificadas en el plan de investigación y que forman parte de la composición de la tesis.

Se complementa con el procedimiento de estudio, el cual posibilita descomponer el todo en partes, para una mejor síntesis del comportamiento de nuestros propios cambiantes y sus magnitudes.

4.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación empleado es Básica; Sampieri (2018), ya que se aplicarán instrumentos en relación a las teorías del estrés por el COVID-19 y el desempeño laboral, una investigación aplicada se refiere a la validación de teorías sobre un determinado contexto, en este caso viene a ser CAP III Mantaro– RAJ-ESSALUD, Huancayo.

4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo correlacional, porque como sugiere Gómez M. M. (2006), determina las características importantes del estrés del personal en una institución, identificando en sus propias palabras, y de manera independiente, cada uno de los indicadores que nos hemos propuesto en la matriz de variables, que más adelante detallamos; ilustrando las teorías y conceptos del marco teórico”.

El estudio es correlacional, porque es reconocido que tan importante es el estrés por el COVID-19 y el desempeño laboral .Obtener una imagen sobre el desempeño laboral, que nos permitirá relacionar el estrés por el COVID-19 y el desempeño laboral de los trabajadores; para lo cual, siguiendo las recomendaciones de” (R.Bogdan,1986), “se analizara y codificara paralelamente los datos seleccionados que nos dejará “refinar” los conceptos manejados en el marco teórico .Dada la variedad de los datos de análisis, hemos optado por tener en cuenta en la propia investigación la utilización de procedimientos de índole cualitativo, sin por esto dejar de usar los métodos cuantitativos, porque como

muestra” (R.Bogdan, 1986), la metodología cualitativa, a semejanza de la metodología cuantitativa, consiste en más que un conjunto de técnicas para recoger datos, es un modo de encarar el mundo empírico; por ello coincidimos con (Rodríguez, 1996) ,“que existe una actitud integradora de ambas posturas”, que al complementarse y a manera de control referencial nos han permitido estimar las interpretaciones de los discursos de los casos estudiados y el alcance científico de sus resultados, que detallamos a continuación:

- ✓ *Análisis cuantitativo*: porque a manera de control referencial y con la intención de confirmar los discursos de nuestros entrevistados, analizaremos y estudiaremos algunos de sus comportamientos observables durante su gestión, que por su naturaleza son susceptibles de ser percibidos y por lo tanto medidos, como afirman (Richardt, 1982). Esta medición la realizaremos en función a las frecuencias recogidas de las respuestas y estudios estadísticos que realizaremos a través de las encuestas aplicadas a los miembros de la institución.

4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación tiene un diseño no experimental, de corte trasversal (Sampieri, 2018), debido a que no se realizaron experimentos para obtener resultados. Asimismo, la información recopilada se obtuvo al mismo tiempo de la muestra dado que la unidad de estudio era la misma, se consideró la unidad de estudio para el análisis CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021.

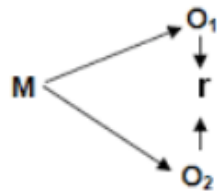
Donde:

M = Muestra de investigación,

O1 = Observación de la variable 1: Estrés

O2 = Observación de la variable 2: Desempeño Laboral

r = Correlación de las variables de estudio



4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.5.1. Población de Estudio

Para Oseda (2008), “población es el número total de observaciones estudiadas, la muestra es parte de la población que tiene las características tomadas en consideración y delimitadas para investigación”.

Desde este punto de vista la población estudiada, son todos los miembros de la institución; en el periodo, 2021, la cual asciende a un total de 47 colaboradores, quienes explican los detalles acerca del estrés por el COVID-19 y el desempeño laboral de los trabajadores.

4.5.2 Tamaño de la Muestra

La muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido (Sampieri, 2018), establece la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra”.

Total, de la muestra = 47 colaboradores

4.5.3 Criterios de Inclusión y Exclusión

- ❖ **Inclusión:** Todo el personal administrativo de la institución.
- ❖ **Exclusión:** Directivos de la institución ya que tendrían una opinión sesgada sobre las variables a investigar.

4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica para la recolección de datos es la encuesta Bernal C. (2010), la cual se aplicará a la unidad de análisis respectiva. Esta técnica permitirá acopiar información de los miembros de la Institución.

4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recolección de datos se empleará como instrumentos los cuestionarios: El primer cuestionario se referirá al estrés por el COVID-19, El segundo cuestionario, referido al desempeño laboral. No tiene tiempo estimado de aplicación. Ambos cuestionarios, fueron adaptados y tomados de los autores que tiene amplia aplicabilidad .

Estos cuestionarios pueden encontrarse en los anexos.

4.6.3. Procedimiento de Recolección de Datos

Según (Sampieri, 2018) el análisis de datos consiste en la ejecución de una serie de métodos estadísticos relacionados con la demostración de la hipótesis planteada en la investigación y el logro de objetivos, tales como tablas de frecuencia, gráficos y análisis a través de algunos cálculos, para que sean consistentes con el objetivo, tipo y proyecto de investigación.

Los datos se recopilarán del cuestionario, de modo que sea posible obtener la mayor cantidad de información posible y requerida por este tipo de investigación.

4.6.3.2 Confiabilidad

La confiabilidad se realizó, a través del estadístico *Alfa de Cronbach* para cada variable de estudio. A continuación, presentamos los valores obtenidos en las tablas siguientes:

Estadísticas de fiabilidad estrés

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	20

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Estadísticas de fiabilidad desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	10

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Escala de Vellis

"Por debajo de .60"	"Totalmente en desacuerdo"
"De .60 a .65"	"En desacuerdo"
"Entre .65 y .70"	"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"
"De .70 a .80"	"De acuerdo"
"De .80 a .90"	"Totalmente de acuerdo"

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

Tomando en uso el programa SPSS versión 25, calculamos el nivel de confiabilidad de nuestro primer instrumento estrés, compuesto por 20 preguntas cuyo *Alfa de Cronbach* de 0,947 y de acuerdo a la escala de Vellis es totalmente de acuerdo; asimismo para el segundo instrumento desempeño laboral se obtuvo un *Alfa de Cronbach* de 0,952 de los 10 elementos, el cual según la escala de Vellis, es totalmente de acuerdo.

4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El procedimiento de recolección de datos se desarrolló de la siguiente manera:

- El procedimiento de recolección de datos se desarrolló de la siguiente manera:
- Validación de expertos de los instrumentos.
- Recojo de información de los colaboradores.

Aplicación de los instrumentos al personal del CAP III Mantaro, Huancayo .

4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

Las consideraciones para la redacción del trabajo fue lo siguiente:

- a. La redacción de las citas bibliográficas he desarrollado y desarrollaré teniendo en cuenta las Normas APA .
- b. El presente trabajo de investigación es auténtico, se ha desarrollado en el CAP III Mantaro , Huancayo.
- c. Con respecto a las similitudes estamos dispuestas a la evaluación correspondiente con el programa Turnitin.

- d. Los datos de la instrumentalización se evidenciaron con sus respectivos documentos.
- e. No se consignan ninguna información con fraude.

El presente proyecto de tesis es de nuestra autoría, por el cual nos sometemos a trabajar cumpliendo con las normas establecidas de la investigación científica .

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Exponemos los resultados del estudio “Estrés por el covid-19 y desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021

5.1.1 Estudio descriptivo de la variable estrés por el covid-19 de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021

Las dimensiones de la variable son: Estrés a nivel organizacional, Estrés a nivel individual y Estrés a nivel entorno

Tabla 2

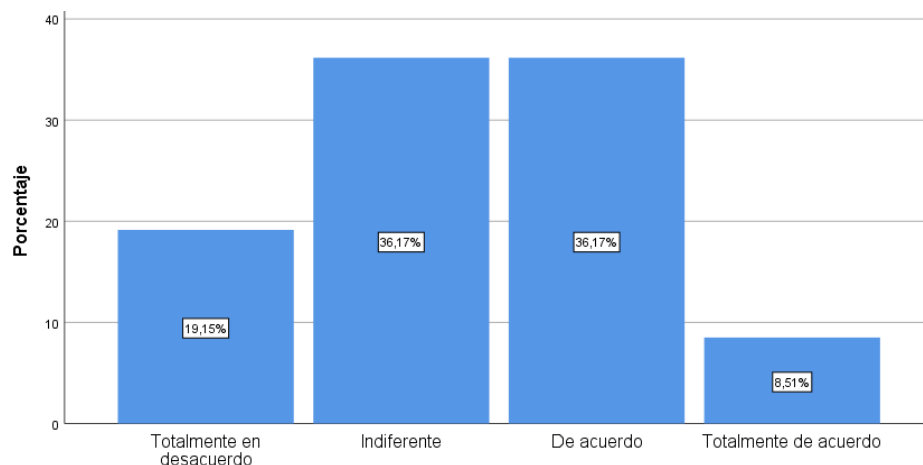
Estrés por el covid-19 de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	19,1
Indiferente	17	36,2
De acuerdo	17	36,2
Totalmente de acuerdo	4	8,5
Total	47	100,0

Nota. Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

Figura 1

Estrés por el covid-19 de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021



Nota. Este cuadro estadístico se elaboró tomando como fuente: Tabla 2

Interpretación:

En la tabla 2 y figura 1 se observa que un 19.1% (9) señalaron que están totalmente en desacuerdo con el estrés por el covid-19, por otro lado, el 36.2% (17) indicaron que le es indiferente el estrés por el covid-19, el 36.2 % (17) indicaron que están en desacuerdo con el estrés por el covid-19, además el 8.5% (4) indicaron que están totalmente de acuerdo con el estrés por el covid-19 de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021.

Tabla 3

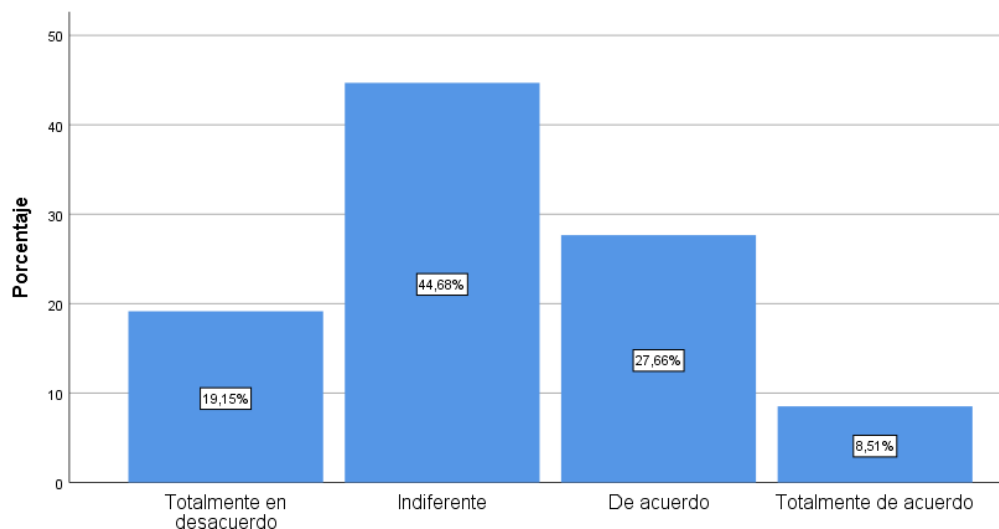
Estrés a nivel organizacional por el covid-19 de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	19,1
Indiferente	21	44,7
De acuerdo	13	27,7
Totalmente de acuerdo	4	8,5
Total	47	100,0

Nota. Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

Figura 2

Estrés a nivel organizacional por el covid-19 de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ-ESSALUD, Huancayo 2021



Nota. Este cuadro estadístico se elaboró tomando como fuente: Tabla 3

Interpretación:

En la tabla 3 y figura 2 se observa que un 19.1% (9) señalo que está totalmente en desacuerdo con el estrés a nivel organizacional por el covid-19, por otro lado, el 44.7% (21) indico que le es indiferente con el estrés a nivel organizacional por el covid-19, el 27.7% (13) indico que está en desacuerdo con estrés a nivel organizacional por el covid-19, además el 8.5% (4) indicaron que está totalmente de acuerdo con el estrés a nivel organizacional por el covid-19 de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021.

Tabla 4

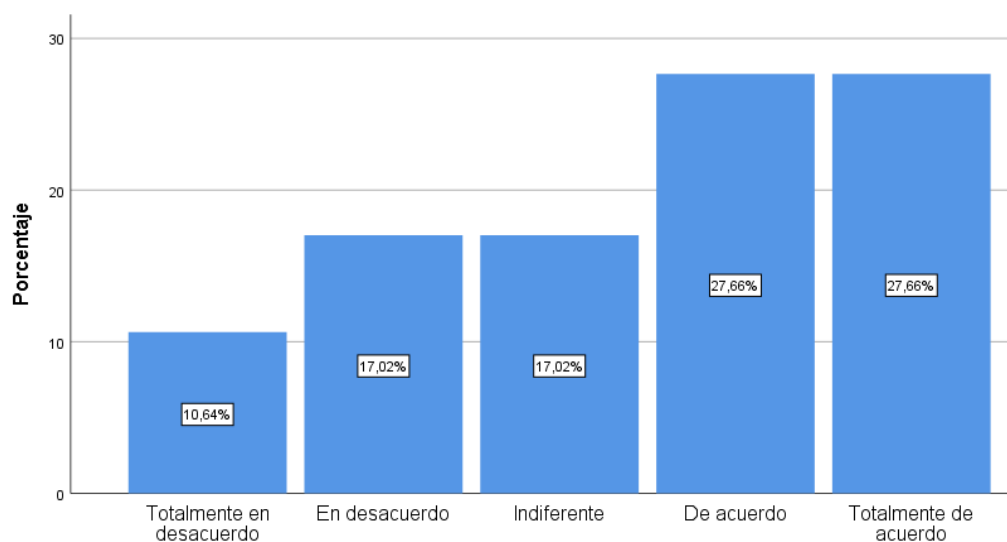
Estrés a nivel individual por el covid-19 de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ-ESSALUD, Huancayo 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	10,6
En desacuerdo	8	17,0
Indiferente	8	17,0
De acuerdo	13	27,7
Totalmente de acuerdo	13	27,7
Total	47	100,0

Nota. Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

Figura 3

Estrés a nivel individual por el covid-19 de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ-ESSALUD, Huancayo 2021



Nota. Este cuadro estadístico se elaboró tomando como fuente: Tabla 4

Interpretación:

En la tabla 4 y figura 3 se observa que un 10.6% (5) señalo que está totalmente en desacuerdo con el estrés a nivel individual por el covid-19, por otro lado, el 17% (8) indico que le es indiferente con el estrés a nivel individual por el covid-19, el 17 % (8) indico que está en desacuerdo con el estrés a nivel individual por el covid-19, además el 27.7% (13) indicaron que está totalmente de acuerdo con el estrés a nivel individual por el covid-19 ,finalmente el 27.7 % (13) indicaron que están totalmente de acuerdo con el estrés a nivel

individual por el covid-19 de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021.

Tabla 5

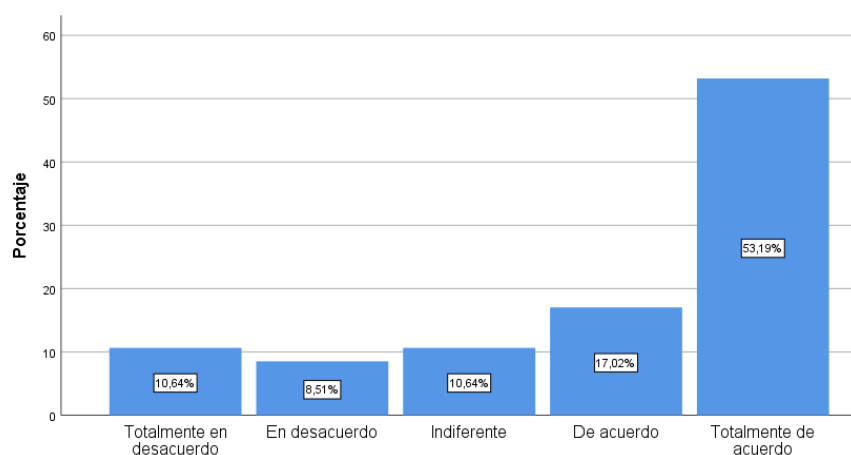
Estrés a nivel entorno por el covid-19 de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	10,6
En desacuerdo	4	8,5
Indiferente	5	10,6
De acuerdo	8	17,0
Totalmente de acuerdo	25	53,2
Total	47	100,0

Nota. Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

Figura 4

Estrés a nivel entorno por el covid-19 de los trabajadores del CAP III Mantaro, Huancayo 2021



Nota. Este cuadro estadístico se elaboró tomando como fuente: Tabla 5

Interpretación:

En la tabla 5 y figura 4 se observa que un 10.6% (5) señalo que está totalmente en desacuerdo con el estrés a nivel entorno por el covid-19, por otro lado, el 8.5% (4) indico que le es indiferente con el estrés a nivel entorno por el covid-19, el 10,6 % (5) indico que está en desacuerdo con el estrés a nivel entorno por el covid-19, además el 17% (8) indicaron que está totalmente de acuerdo con el estrés a nivel entorno por el covid-19

,finalmente el 53.2 % (25) indicaron que están totalmente de acuerdo con el estrés a nivel individual por el covid-19 de los trabajadores del CAP III Mantaro, Huancayo 2021.

5.1.2 Estudio descriptivo de la variable desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021

Las dimensiones de la variable fueron: Orientación de resultados, Calidad, Trabajo en equipo y Organización.

Tabla 6

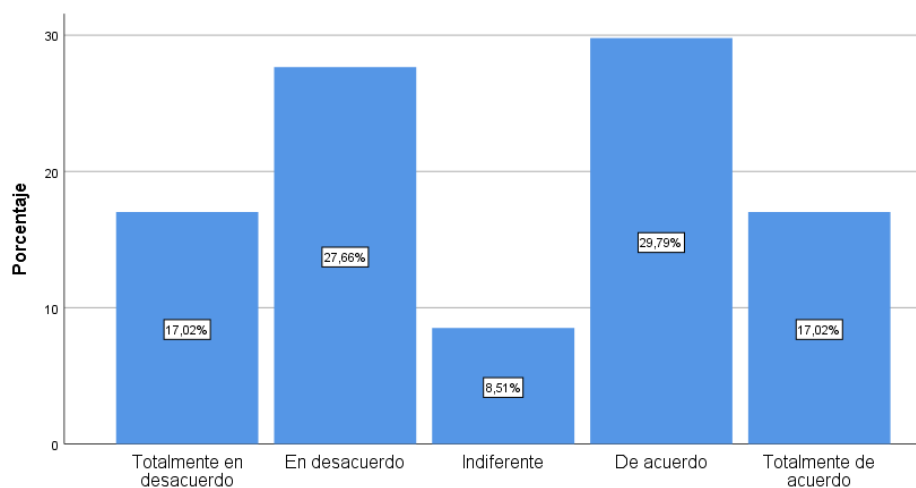
Desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	17,0
En desacuerdo	13	27,7
Indiferente	4	8,5
De acuerdo	14	29,8
Totalmente de acuerdo	8	17,0
Total	47	100,0

Nota. Elaborado por el autor a partir de la encuesta

Figura 5

Desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021



Nota. Este cuadro estadístico se elaboró tomando como fuente: Tabla 6

Interpretación:

En la tabla 6 y figura 5 se observa que un 17% (8) señalaron que están totalmente en desacuerdo con el desempeño laboral de los trabajadores, por otro lado, el 27.7% (13) indicaron que le es indiferente con el desempeño laboral de los trabajadores, el 8.5 % (4) indicaron que están en desacuerdo con el desempeño laboral de los trabajadores, además el 29.8% (8) indicaron que están totalmente de acuerdo con el desempeño laboral de los trabajadores, finalmente el 17.2 % (8) indicaron que están totalmente de acuerdo con el desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro, Huancayo 2021.

Tabla 7

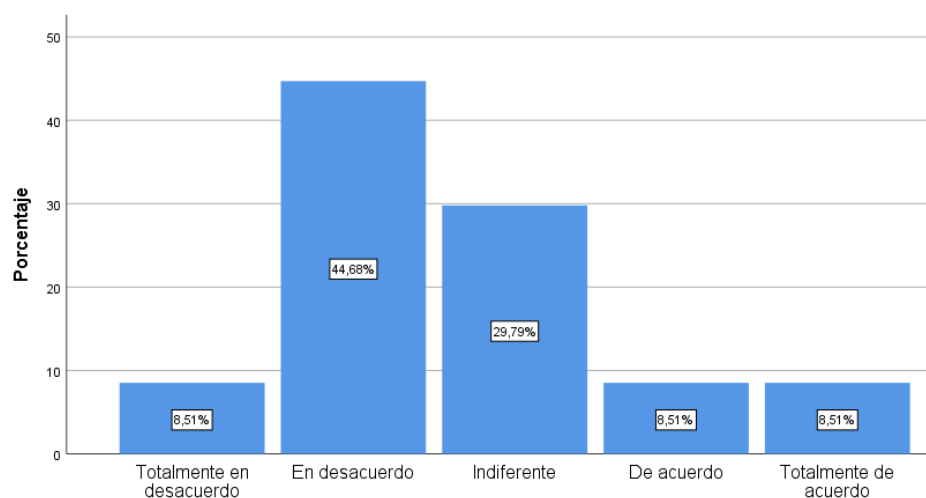
Calidad laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	8,5
En desacuerdo	21	44,7
Indiferente	14	29,8
De acuerdo	4	8,5
Totalmente de acuerdo	4	8,5
Total	47	100,0

Nota. Elaborado por el autor a partir de la encuesta

Figura 6

Calidad laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021



Nota. Este cuadro estadístico se elaboró tomando como fuente: Tabla 7

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 6 se observa que un 8.51% (4) señalaron que están totalmente en desacuerdo con la calidad laboral de los trabajadores, por otro lado, el 44.68% (21) indicaron que le es indiferente con la calidad laboral de los trabajadores, el 29.8 % (14) indicaron que están en desacuerdo con la calidad de los trabajadores, además el 8.5% (4) indicaron que están totalmente de acuerdo con la calidad de los trabajadores, finalmente el 8.5 % (4) indicaron que están totalmente de acuerdo con la calidad de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021.

Tabla 8

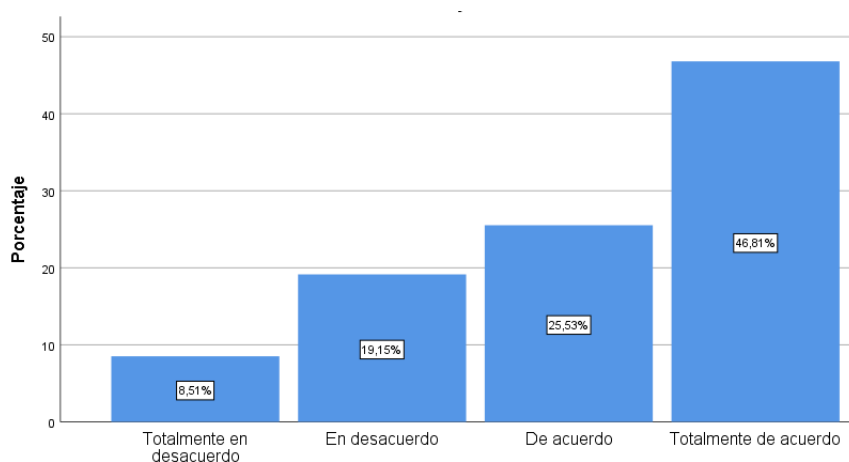
Trabajo en equipo de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	8,5
En desacuerdo	9	19,1
De acuerdo	12	25,5
Totalmente de acuerdo	22	46,8
Total	47	100,0

Nota. Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

Figura 7

Trabajo en equipo de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021



Nota. Este cuadro estadístico se elaboró tomando como fuente: Tabla 8

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 7 se observa que un 8.51% (4) señalaron que está totalmente en desacuerdo con el trabajo en equipo de los trabajadores, por otro lado, el 19.5% (9) indicaron que está en desacuerdo con el trabajo en equipo de los trabajadores, además el 25.5% (12) indicaron que está totalmente de acuerdo con el trabajo en equipo de los trabajadores, finalmente el 46.8 % (22) indicaron que están totalmente de acuerdo con el trabajo en equipo de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021.

Tabla 9

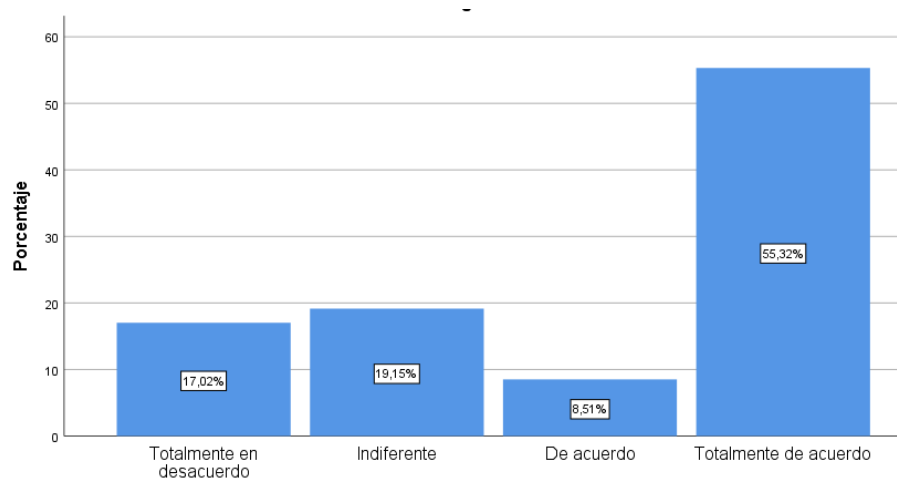
Organización de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	17,0
Indiferente	9	19,1
De acuerdo	4	8,5
Totalmente de acuerdo	26	55,3
Total	47	100,0

Nota. Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

Figura 8

Organización de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021



Nota. Este cuadro estadístico se elaboró tomando como fuente: Tabla 9

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 8 se observa que un 17% (8) señalaron que están totalmente en desacuerdo con la organización de los trabajadores, por otro lado, el 19% (9) indicaron que están en desacuerdo con la organización de los trabajadores, además el 8.5% (4) indicaron que están totalmente de acuerdo con la organización de los trabajadores, finalmente el 55.3% (26) indicaron que están totalmente de acuerdo con la organización de los trabajadores de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021.

Tabla 10

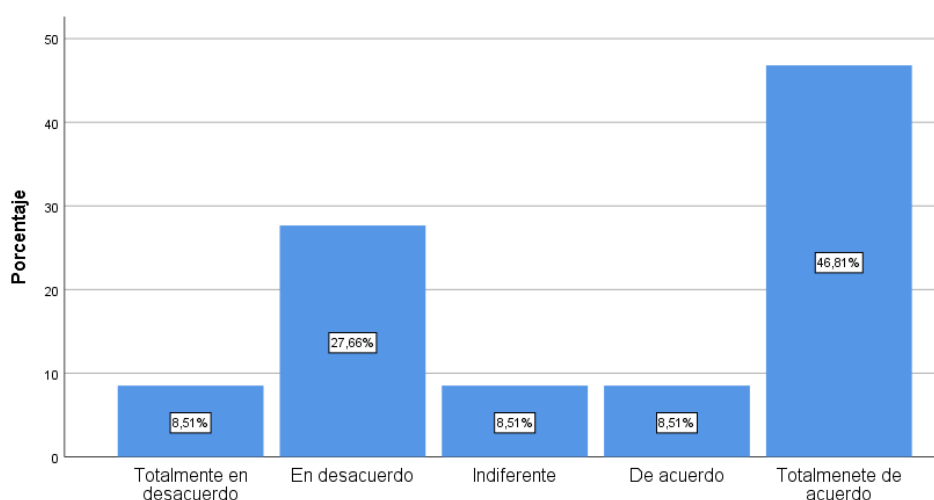
Orientación de resultados de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	8,5
En desacuerdo	13	27,7
Indiferente	4	8,5
De acuerdo	4	8,5
Totalmente de acuerdo	22	46,8
Total	47	100,0

Nota. Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

Figura 9

Orientación de resultados de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021



Nota. Este cuadro estadístico se elaboró tomando como fuente: Tabla 10

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 9 se observa que un 8.5% (4) señalo que está totalmente en desacuerdo con la orientación de resultados de los trabajadores, por otro lado, el 27.7% (13) indico que le es indiferente con la orientación de resultados de los trabajadores, el 8.5 % (4) indico que está en desacuerdo con la orientación de resultados de los trabajadores, además el 8.5% (4) indicaron que está totalmente de acuerdo con la orientación de resultados de los trabajadores, finalmente el 46.8 % (22) indicaron que están totalmente de acuerdo con la orientación de resultados de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021.

5.2 Contraste de hipótesis

5.2.1 Estrés por el covid-19 y desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021

Objetivo General

Establecer la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y el desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

Para establecer la relación se aplicó el coeficiente de correlación Tau_b de Kendall

Correlaciones

		Variable estres	Variable Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Variable estres	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	47
Variable Desempeño laboral	Variable Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,504**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	47

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

El coeficiente tau b es $\tau = 0.504$ y significación bilateral de $p=0.000$, en consecuencia, se establece que la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y el desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021, es considerable.

Hipótesis General

Existe una relación significativa el estrés por el COVID-19 y el desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021.

Prueba de Hipótesis

1. Formulación de la hipótesis estadística

H_0 : Estrés por el COVID-19 y el desempeño laboral se no se relaciona significativamente en los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021

$H_0: \tau = 0$

H_1 : Estrés por el COVID-19 y el desempeño laboral se relaciona significativamente en los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021

$H_1: \tau \neq 0$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$, la $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene $Z = 5$

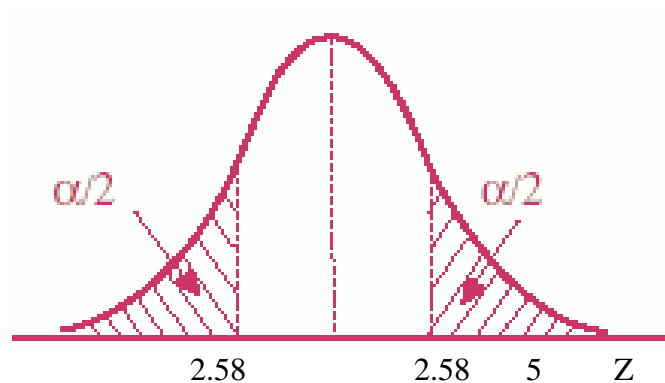
$Z_{\text{crítica}} = 2.58$

$\tau = 0.504$

$N = 47$

4. Regla de decisión

Se comparan Z_{cal} con la $Z_{\text{crítica}}$



Se observa que Z calculado es mayor que Z crítica $5 > 2.58$, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

5. Toma de decisión

Se concluye, que el estrés por el COVID-19 y el desempeño laboral se relaciona significativamente en los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021.

Objetivo Específico 1

Establecer la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y la orientación de resultados de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021

Para establecer la relación se aplicó el coeficiente de correlación Tau_b de Kendall

Correlaciones

		Variable estres	Orientacion de resultados
Tau_b de Kendall	Variable estres	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,468**
		N	47
	Orientacion de resultados	Coeficiente de correlación	,468**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	47

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

El coeficiente tau b es $\tau = 0.468$ y significación bilateral de $p=0.000$, en consecuencia, se establece que la relación que existe entre estrés por el COVID-19 y la orientación de resultados de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021, es considerable

Hipótesis Especifica 1

Existe una relación significativa entre el estrés por el COVID-19 y la orientación de resultados de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021

Prueba de Hipótesis

1. Formulación de la hipótesis estadística

H_0 : No existe una relación significativa entre el estrés por el COVID-19 y la orientación de resultados de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021

$H_0: \tau = 0$

H_1 : Existe una relación significativa entre el estrés por el COVID-19 y la orientación de resultados de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021

$H_1: \tau \neq 0$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$, la $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene $Z = 4.64$

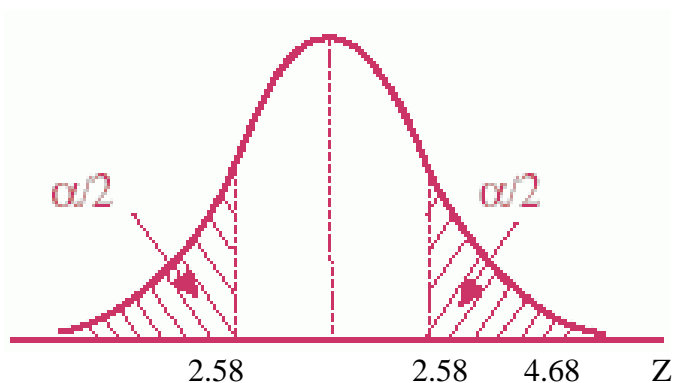
$Z_{\text{crítica}} = 2.58$

$\tau = 0.468$

$N = 47$

4. Regla de decisión

Se comparan Z_{cal} con la $Z_{\text{crítica}}$



Se observa que Z calculado es mayor que Z crítica $4.68 > 2.58$, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

5. Toma de decisión

Se concluye, que existe una relación significativa el estrés por el COVID-19 y la orientación de resultados de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021

Objetivo Específico 2

Establecer la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y la calidad de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021

Para establecer la relación se aplicó el coeficiente de correlación τ_b de Kendall

Correlaciones

		Variable estres	Calidad de los trabajadores
Tau_b de Kendall	Variable estres	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,587**
		N	47
	Calidad	Coeficiente de correlación	,587**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	47

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

El coeficiente tau b es $\tau = 0.587$ y significación bilateral de $p=0.000$, en consecuencia, se establece que la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y la calidad de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021, es considerable.

Hipótesis Especifica 2

Existe una relación significativa el estrés por el COVID-19 y la calidad de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021.

Prueba de Hipótesis

1. Formulación de la hipótesis estadística

H_0 : No existe una relación significativa entre el estrés por el COVID-19 y la calidad de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021.

$H_0: \tau = 0$

H_1 : Existe una relación significativa entre el estrés por el COVID-19 y la calidad de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021.

$H_1: \tau \neq 0$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$, la $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene $Z = 5.82$

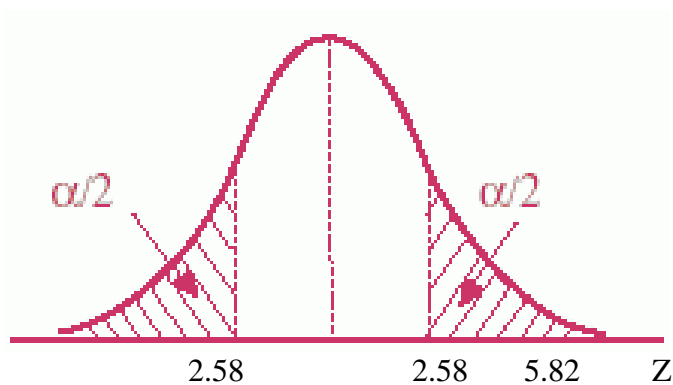
$Z_{\text{crítica}} = 2.58$

$\tau = 0.587$

$N = 47$

4. Regla de decisión

Se comparan Z_{cal} con la $Z_{\text{crítica}}$



Se observa que Z calculado es mayor que Z crítica $5.82 > 2.58$, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

5. Toma de decisión

Se concluye, que existe una relación significativa entre el estrés por el COVID-19 y la calidad de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021.

Objetivo Específico 3

Establecer la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y el trabajo en equipo de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021

Para establecer la relación se aplicó el coeficiente de correlación τ_b de Kendall

Correlaciones

		Variable estres	Trabajo en equipo
Tau_b de Kendall	Variable estres	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	47
	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	,560**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	47

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

El coeficiente tau b es $\tau = 0.560$ y significación bilateral de $p=0.000$, por tanto, el estrés por el COVID-19 y el trabajo en equipo de los trabajadores del CAP III Mantaro, – RAJ- ESSALUD Huancayo 2021, es considerable.

Hipótesis Especifica 3

Existe una relación significativa el estrés por el COVID-19 y el trabajo en equipo de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021

Prueba de Hipótesis

1. Formulación de la hipótesis estadística

H_0 : No existe una relación significativa entre el estrés por el COVID-19 y el trabajo en equipo de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021

$H_0: \tau = 0$

H_1 : Existe una relación significativa entre el estrés por el COVID-19 y el trabajo en equipo de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021

$H_1: \tau \neq 0$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$, la $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene $Z = 5.55$

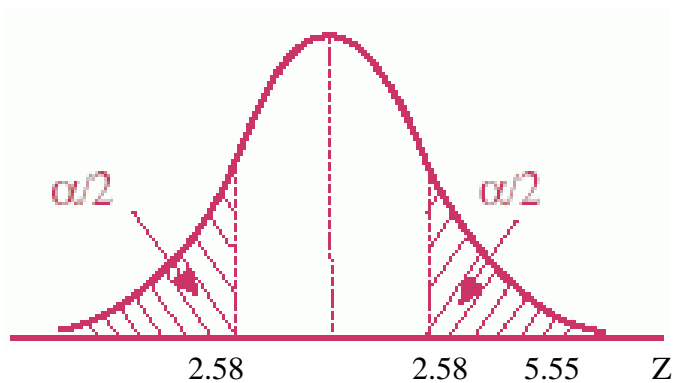
$Z_{\text{crítica}} = 2.58$

$\tau = 0.560$

$N = 47$

4. Regla de decisión

Se comparan Z_{cal} con la $Z_{\text{crítica}}$



Se observa que Z calculado es mayor que Z crítica $5.55 > 2.58$, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

5. Toma de decisión

Se concluye, que existe una relación significativa entre el estrés por el COVID-19 y el trabajo en equipo de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021

Objetivo Específico 4

Establecer la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y la organización de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021

Para establecer la relación se aplicó el coeficiente de correlación τ_b de Kendall

Correlaciones

		Variable estres	Organización de los trabajadores
Tau_b de Kendall	Variable estres	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	47
	Organización	Coeficiente de correlación	,303**
		Sig. (bilateral)	,008
		N	47

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

El coeficiente tau b es $\tau = 0.303$ y significación bilateral de $p=0.008$, por tanto, el estrés por el COVID-19 y la organización de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021, es pequeña.

Hipótesis Especifica 4

Existe una relación significativa el estrés por el COVID-19 y la organización de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021

Prueba de Hipótesis

1. Formulación de la hipótesis estadística

H_0 : No existe una relación significativa entre el estrés por el COVID-19 y la organización de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021

$H_0: \tau = 0$

H_1 : Existe una relación significativa entre el estrés por el COVID-19 y la organización de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021

$H_1: \tau \neq 0$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$, la $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene $Z = 3.00$

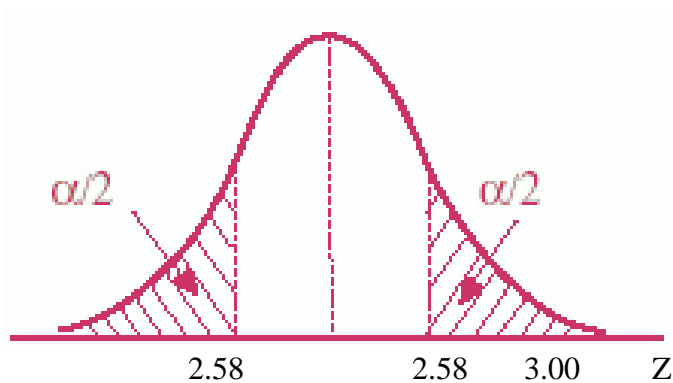
$Z_{\text{crítica}} = 2.58$

$\tau = 0.303$

$N = 47$

4. Regla de decisión

Se comparan Z_{cal} con la $Z_{\text{crítica}}$



Se observa que Z calculado es mayor que Z crítica $3.00 > 2.58$, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

5. Toma de decisión

Se concluye, que existe una relación significativa entre el estrés por el COVID-19 y la organización de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. En líneas generales podemos considerar que, de los resultados encontrados en la presente investigación, se concluye, que el estrés por el COVID-19 y el desempeño laboral se relaciona significativamente en los trabajadores del CAP III Mantaro, Huancayo , teniendo como resultado que el coeficiente tau b es $\tau = 0.504$ y significación bilateral de $p=0.000$, en consecuencia, se establece que la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y el desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021. es considerable.

Así mismo ocurre cuando se observa en el estudio realizado por Aponte E. (2021) en su tesis titulada “Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2021”. concluyó que existe relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores del C.S. San Juan Bautista,” 2021.

2. Por otro lado, encontramos que el coeficiente tau b es $\tau = 0.468$ y significación bilateral de $p=0.000$, en consecuencia, se establece que la relación que existe entre estrés por el COVID-19 y la orientación de resultados de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021, es considerable.

Se puede evidenciar que Para Torres D. (2016) en su tesis titulado “Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública”. Lima Metropolitana. concluye que el grado de manejo organizacional de los directivos de la organización terminó bastante bueno esto se hizo evidente desde el desempeño laboral evaluadas en el instrumento.

3. Además, se encontró a través de la investigación que: el coeficiente tau b es $\tau = 0.587$ y significación bilateral de $p=0.000$, en consecuencia, se establece que la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y la calidad de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021, es considerable.

Según Cárdenas K. (2021) presenta su tesis “Estrés y desempeño laboral en el personal del centro de salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021”. Concluye que no existe una correlación inversa significativa entre los niveles del estrés laboral y los niveles del desempeño laboral en el personal en el Centro de salud de San Jerónimo de la ciudad Andahuaylas en el” 2021.

4. Por otro lado, coeficiente tau b es $\tau = 0.560$ y significación bilateral de $p=0.000$, por tanto, el estrés por el COVID-19 y el trabajo en equipo de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021, es considerable.

Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo. Es la habilidad para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenario de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar los objetivos y la capacidad de dar retroalimentación, integrando opiniones de los otros. Motivar e inspirar confianza.

5. Finalmente, el coeficiente tau b es $\tau = 0.303$ y significación bilateral de $p=0.008$, por tanto, el estrés por el COVID-19 y la organización de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021, es pequeña.

La organización es la capacidad para ordenar su trabajo y aporta ideas en beneficio de su unidad organiza o la organización, el colaborador es ordenado en la producción de su trabajo y escasamente se pronuncia por la organización estructural.

La organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre roles, niveles y ocupaciones de los recursos humanos y materiales de una organización social para poder la máxima eficiencia en el logro de los planes y fines asignados anteriormente.

6. Es por todo lo antes mencionado que cada organización ya sea pública o privada debe de contar con programas en la cual se trabaje el desempeño laboral ya que pudimos evidenciar a través de sus dimensiones de las variables trabajadas que los colaboradores están interesados en mejorar la labor que realizan, pero para esto la organización a través de sus directivos deben de realizar programas orientados a disminuir el sentimiento de tensión física o emocional. Sabemos pues que esto se da por cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso con esto ayudara a mejorar el desempeño laboral, obteniendo cada vez más mejores resultados.

CONCLUSIONES

1. En la investigación queda demostrada que el estrés por el covid-19 se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro, Huancayo, de acuerdo a la investigación realizada se ha establecido que, sabiendo que el coeficiente tau b es $\tau = 0.504$ y significación bilateral de $p=0.000$, en consecuencia, se establece que la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y el desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021. es considerable. Se concluye, que el estrés por el COVID-19 y el desempeño laboral se relaciona significativamente en los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021, con un nivel de significancia del 99%, respondiendo así al objetivo planteado al inicio de la investigación, llegando a comprobar que el estrés laboral es una respuesta adaptiva, es decir es una reacción individual del trabajador ante una situación relacionada con su trabajo, la cual puede ser percibida y valorada como un desafío o reto positivo, o como una amenaza dañina, a partir de la relación entre las demandas laborales y los recursos necesarios para atenderla.
2. Se logró comprobar que el coeficiente tau b es $\tau = 0.468$ y significación bilateral de $p=0.000$, en consecuencia, se establece que la relación que existe entre estrés por el COVID-19 y la orientación de resultados de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021, es considerable. Se concluye, que existe una relación significativa el estrés por el COVID-19 y la orientación de resultados de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021, con un nivel de significancia del 99%. Es necesario mencionar que la orientación de resultados, es la capacidad para actuar con rapidez y sentido de urgencia cuando son primordiales las elecciones relevantes para consumir con sus participantes o superarlos, atender las necesidades del comprador o mejorar a la” organización. Hacer acciones en lugar de

dialogar siempre de lo cual se debería realizar, además se estima en centrarse en cosas que se deben hacer rápido, sin embargo, se debería de tener en cuenta como entablar un ritmo constante de ocupaciones.

3. Por otro lado, el coeficiente tau b es $\tau = 0.587$ y significación bilateral de $p=0.000$, en consecuencia, se establece que la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y la calidad de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021, es considerable. Se concluye, que existe una relación significativa entre el estrés por el COVID-19 y la calidad de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021, con un nivel de significancia del 99%. Es necesario mencionar que la calidad es el grupo de acciones planificadas y sistematizadas, implementadas en el Sistema de Calidad, correctas para proporcionar la confianza correcta de que un servicio satisface los requisitos de calidad según las necesidades de los usuarios. Sirve como instrumento de administración para poder y conservar la calidad del servicio.
4. También se logró comprobar también que coeficiente tau b es $\tau = 0.560$ y significación bilateral de $p=0.000$, por tanto, el estrés por el COVID-19 y el trabajo en equipo de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021, es considerable, Se concluye, que existe una relación significativa entre el estrés por el COVID-19 y el trabajo en equipo de los trabajadores del CAP III Mantaro, Huancayo 2021, con un nivel de significancia del 99%. Es por ello que debemos destacar que el trabajo en equipo es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de manera positiva, porque posibilita que haya compañerismo. Puede ofrecer bastante benignos resultados, debido a que fomentan entre los trabajadores en un ambiente de armonía y obtienen resultados beneficiosos
5. Finalmente, se logró comprobar que el coeficiente tau b es $\tau = 0.303$ y significación bilateral de $p=0.008$, por tanto, el estrés por el COVID-19 y la organización de los

trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021, es pequeña, con un nivel de significancia del 99%. Se concluye, que existe una relación significativa entre el estrés por el COVID-19 y la organización de los trabajadores del CAP III Mantaro, Huancayo 2021. Es por ello que debemos destacar que la organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre roles, niveles y ocupaciones de los recursos humanos y materiales de una organización social para poder la máxima eficiencia en el logro de los planes y fines asignados anteriormente. Además, la organización de los trabajadores se refiere al talento que ostenta alguien para llevar a cabo cierto tipo de acciones, los indicados a identificar estas habilidades son los directivos de la organización y así sacar lo mejor del personal, para de esta manera disminuir el nivel de estrés y como consecuencia mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda, llevar a cabo un estudio a mayor profundidad y de forma constante, con respecto al estrés por el covid-19 y la importancia que esta tiene con el desempeño laboral, con el objetivo de conocer la situación organizacional e implementar estrategias y actividades para su aplicación y lograr la mejora continua de los colaboradores y por qué no de todo el personal jerárquico que la compone.
2. Diseñar políticas y estrategias dentro la institución que permitan establecer buenas relaciones entre los compañeros de trabajo esto conducirá a reducir el estrés a nivel organizacional.
3. Realizar charlas motivacionales y talleres de salud mental para minimizar los niveles de estrés y mejorar el desempeño laboral a partir de las mejoras de las capacidades cognitivas, procedimentales y actitudinales en los trabajadores.
4. Desarrollar talleres vivenciales de empatía entre los trabajadores por lo menos una vez por mes, que permita reducir las reacciones comportamentales producidas por el estrés.
5. Fomentar la organización de los colaboradores en el trabajo, las herramientas que usan para trabajar deben estar en condiciones, el espacio debe estar ordenado, las cosas deben estar en su lugar. Valores como el cumplimiento de plazos, la puntualidad, el orden, etc. son necesarios para trabajar bien.
6. Fomentar la relajación progresiva, esto trata de que en pocos minutos y un poco de práctica, conseguir un estado de relajación corporal y liberar la tensión que el estrés nos hace acumular en nuestro cuerpo. La idea es trabajar con el propio cuerpo tensando y destensando grupos de músculos durante pocos segundos, de manera que con un par de pases conseguimos destensar la tensión que nos

acompaña y de esta manera desenvolverse mejor en el trabajo y encontrar mejores resultados como consecuencia de ello.

7. Promover actividades que posibiliten la liberación de emociones, conflictos, que limitan a los mismos y lograr así solventar estas situaciones y mejorar el poder e influencia de los jefes de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amoros, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Piura: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/index.htm>.
- Aponte E. (2021) *tesis titulada “Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2021”*.
- Arratia Beniscelli, A. (2016). *Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile*. Chile: Universidad de Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/105805/Desempeno-laboral.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Leticia Gaona Figueroa.
- Burgos, A. (2015). *Estres laboral en relacion con el desempeño del personal administrativo de la Universidad de Recursos Humanos de la EPMNOP*. Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Candia , M., Castro, C., & Sanchez, E. (2017). *Relación entre la Satisfacción Laboral y el Engagement en la intención de rotar en una empresa minera*. Lima: Universidad del Pacífico, Lima.
- Cano, A. (2002). *La Naturaleza del estres*. Obtenido de http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm
- Cárdenas K. (2021) *tesis “Estrés y desempeño laboral en el personal del centro de salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021”*.
- Chavez , L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015*. Tacna: Universidad de Tacna.

- Chiavenato, I. (2015). *Administración de los recursos humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Cisneros. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario. San Luis Potosi, Bolivia: Universidad Autónoma San Luis de Potosi, Bolivia. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1083/reyes_oa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Conde, M. (2009). Estres y consecuencias. Obtenido de : http://www.saludalia.com/docs/Salud/web_saludalia/vivir_sano/doc/psicologia/doc/doc_estres.htm
- Crosby, P. (1979). *Quality is free*. Mexico: McGraw Hill.
- Cumpa, F., & Chavez, P. (2015). Síndrome de Burnout en Docentes del Nivel Primario de las Instituciones Educativas Estatales del distrito de Chiclayo. Agosto, 2015. Chiclayo: Universidad Juan Mejía Baca, Chiclayo.
- Cubas R. (2018) tesis “*Estrés relacionado con el desempeño laboral del personal de salud, Centro de Salud la Victoria Sector II – Chiclayo, 2018*”
- Franco Taboada, V. (2015). La medición del estrés en contextos académicos en estudiantes universitarios. Coruña, España: Universidad de Coruña. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=46564>
- Fuentes Navarro, S. (2016). Satisfacción Laboral y su influencia. Quetzaltenango, Guatemala.
- García, L. (2016). Motivación laboral y desempeño laboral de los directivos del Corporativo Adventista del Norte de México. Mexico: Universidad Montemorelos, Mexico.

- García B.; Maldonado S.& Ramírez M. (2016) *la tesis titulada estados afectivos emocionales (depresión, ansiedad y estrés) en personal de enfermería del sector salud pública de México*
- Giraldez, Z., & Huaman, I. (2016). Estrés y Rendimiento Laboral de los trabajadores de la Financiera Pro Empresa de Huancavelica 2015. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Goicochea, L. (2016). El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir -Año 2016. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Gomez, M. M. (2006). *Introduccion a la Metodologia de Investigacion*. Cordova.
- Gonzales, M. (2016). Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango). Guatemala: Universidad Rafael Landivar, Guatemala.
- Gonzales, P. (2021). Jornada Laboral. Madrid, España: Bill in. Obtenido de <https://www.billin.net/glosario/definicion-jornada-laboral/>
- Gonzales, Y., & Guevara, C. (2018). Relación del Estrés con el Desempeño Laboral en el Personal Docente y Administrativo de la I.E. Cesar Vallejo Apan Alto, Hualgayoc 2018. La libertad: Universidad Privada del Norte.
- Greenhaus, & Beutell. (1985). Cuando el trabajo y familia son aliados: una teoría del enriquecimiento trabajo familiar. Academia de Administracion revisar.
- Guell, L. (2016). . Estudio de la satisfacción laboral de los maestros. (Tesis doctoral). Cataluña, España. Obtenido de https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/293783/Tesi_Luisa_G%C3%BCell_Malet.pdf?sequence=1

- Gutierrez, S. (2014). *Los problemas economicos generan ansiedad o el estres*. Obtenido de <http://www.revistavidasana.com/los-problemas-economicos-genera-la-ansiedad-o-el-estres/>.
- Harrington, J. (2001). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Mexico: McGraw Hill.
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGraw Hill.
- INTECO. (2005). *ISO 9000-2005 Sistemas de Gestion de la Calidad*.
- INTECO. (2005). *Sistemas de Gestion de la Calidad*. Lima.
- K. Brooks, S. (Marzo de 2020). *El impacto psicológico de la cuarentena y cómo reducirlo: revisión rápida de la evidencia*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0140673620304608>
- Laime E. (2018) *tesis titulada "Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud del Centro de Salud El Bosque, la Victoria, Chiclayo, 2018"*.
- Leyva, Y., & Soto, K. (2018). *Estrés Labora y Desempeño Laboral de los Trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria de Ayacucho*. Ayacucho: Universidad Nacional San Cristobal de Huamanga, Ayacucho.
- León L. (2017) *articulo científico titulado Clima organizacional y estrés laboral en instituciones del sector público de salud binacional, Colombia*
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior and Evidence*. 12th Edition. Obtenido de https://bdpad.files.wordpress.com/2015/05/fred-luthans-organizational-behavior--an-evidence-based-approach-twelfth-edition-mcgraw-hill_irwin-2010.pdf.
- Lyle, H., Miller, D., & Allma, D. (2010). *Los distintos tipos de estres*. Obtenido de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>
- Margaret Camones, M. (2017). *Coaching Empresarial y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Jauja*. Jauja, Peru: Universidad Peruana Los Andes.

- Munizlaw. (27 de Agosto de 2020). *El trabajo remoto en tiempo de COVID-19*.
- Obregón M. (2021) *tesis titulada “Estrés y desempeño laboral en profesionales de enfermería del Hospital Barranca, 2020”*.
- Organizacion Internacional del Trabajo (OIT). (2020). Teletrabajo durante la pandemia de COVID.19 y despues de ella. Ginebra: Oficina Internacional del tranajo. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Oседа, M. D. (2008). *Metodologia de la investigacion*. Huancayo: Ed.Piramide.
- Oyarce, O. A. (2005). *Gestion de Proyectos Educativos*. Lima: UNMSM.
- Taboada F. (2016) *tesis titulada “La Medición del Estrés en Contextos Académicos en Estudiantes Universitarios” investigación desarrollada para optar el grado de doctor en Procesos Cognitivos, Instruccionales e Intervención Psicoeducativa en la Universidad La Coruña de España*
- Paricoto, F. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Cusco agencia Wanchaq, año 2018. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Perez, A., Frenis, B., & Toca, L. (2009). *El estres laboral*. Obtenido de http://www.conductitlan.org.mx/14_psicologiaorganizacional/Materiales/E_El%20estr
- Quispe, E. (2015). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad de Pacucha. Andahuaylas, Peru.
- R.Bogdan, S. T. (1986). *Introduccion a los metodos cialitativos de Investigacion*. Barcelona.
- R.Bogdan, S. T. (1986). *Introduccion a los metodos cualitativos de Investigacion*. Barcelona.

- Ramirez, J. (2010). *El estres como metáfora. Estudio antropológico con un grupo de operadoras telefónicas*. Mexico. Obtenido de <http://riull.ull.es/xmlui/bitstream>
- Richardt, T. C. (1982). *Metodos cualitativos y cuantitativos en Investigacion Cualitativa*. Madrid.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administracion*. Mexico: Pearson Educacion, Mexico.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Education Mexico.
- Rodriguez, G. P. (1996). *Metodologia de la Investigacion Educacional*. Pueblo y Educacion.
- Rodriguez, G. P. (1996). *Metodologia de la Investigacion Educacional*.
- Rodriguez, Y. (2008). *El estres en nuestras vidas*. Mexico. Obtenido de <http://www.tecnologiahechapalabra.com/salud/especialidades/articulo.asp?i=2862>
- Rojas Jaramillo, R. (2016). Análisis de la modalidad de Teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito Caso de estudio empresa D.I.T Telecom. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simon Bolivar Sede Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5331/1/T2075-MBA-Rojas-Analisis.pdf>
- Ruiz, I., & Vega, K. (2016). *Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*. Lima: Universidad Católica del Perú.
- Salluco. (2016). *Relación entre niveles de satisfacción laboral y desempeño docente en instituciones educativas del cercano Callao (Tesis de Maestro)*. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1083/reyes_oa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mexico.

Sanchez. (2001). *La evaluación Institucional como proceso de optimización de la gestión del gerente*. Maracaibo: Hispano America S.A.

Santa Maria, J. (2017). *Gestión administrativa y productividad según trabajadores del cultivo de camarones*. Lima, Peru: Universidad Cesar Vallejo.

Sarsosa k & Charria V. (2016) *Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia*. Pontificia Universidad Javeriana. Cali, Colombia.

Sierra Y. (2020). Trabajo remoto ¿Como implementarlo paso a paso en la empresa?

Lemontech. Lima, Peru. Obtenido de <https://blog.lemontech.com/trabajo-remoto-implementarlo-paso-a-paso/>

Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango*. Guatemala: Universidad Rafael Landivar, Guatemala.

Ticona, J. (2017). *El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, Periodo 2015*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.

Torres, P. (2018). *Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en docentes de Educación Básica Regular del distrito de Acobamba - Tarma, 2017*. Tarma: Universidad Católica Sedes Sapientiae, Lima.

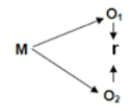
Torres D. (2016) *tesis titulada "Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública"*. Lima Metropolitana

- Ugarte Almeida, T. (2015). *La Administración del Talento Humano*. Caribeña de ciencias sociales.
- Vialfa, C. (2010). *Las tres fases del estrés*. España. Obtenido de <http://salud.kioskea.net/faq/293-las-3-fases-del-estres>
- Visitacion, M. (2017). Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Wihrich, H. K. (2007). *Elementos de la administración un enfoque Internacional y de Innovación*. Mexico: Interamericana Editors S.A.
- Zerda E., Zambrano L. (2020) *tesis titulada: Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes. Guayaquil-Ecuador.*

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: ESTRÉS POR EL COVID-19 Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CAP III MANTARO– RAJ- ESSALUD, HUANCAYO 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA PRINCIPAL ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y el desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Establecer la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y el desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe una relación significativa el estrés por el COVID-19 y el desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021.</p>	<p>Variable (V1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estrés a nivel organizacional • Estrés a nivel individual • Estrés a nivel entorno 	<p>M. General: Método científico M. Específicos: Inductivo, Analítico – Sintético</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de Investigación: No Experimental: De Corte Transversa • Tipo de Investigación: Básica • Nivel de Investigación: Correlacional  <ul style="list-style-type: none"> • Población y Muestra <p>Población: 47 Muestra: 47</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario, Estrategias para la Recolección de datos: • Técnicas de Procesamiento de datos: SPSS, Excel.
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y la orientación de resultados de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021?</p> <p>PE2 ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y la calidad de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021?</p> <p>PE3 ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y el trabajo en equipo de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021?</p> <p>PE4 ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y la organización de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021?</p>	<p>OBJETIVO ESPECIFICO</p> <p>OE1. Establecer la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y la orientación de resultados de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021.</p> <p>OE2. Establecer la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y la calidad de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021</p> <p>OE3. Establecer la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y el trabajo en equipo de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021</p> <p>OE4. Establecer la relación que existe entre el estrés por el COVID-19 y la organización de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECIFICO</p> <p>H1. Existe una relación significativa el estrés por el COVID-19 y la orientación de resultados de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021</p> <p>H2. Existe una relación significativa el estrés por el COVID-19 y la calidad de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021.</p> <p>H3. Existe una relación significativa el estrés por el COVID-19 y el trabajo en equipo de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021</p> <p>H4. Existe una relación significativa el estrés por el COVID-19 y la organización de los trabajadores del CAP III Mantaro– RAJ- ESSALUD, Huancayo 2021.</p>	<p>ESTRÉS</p> <p>Variable (V2)</p> <p>DESEMPEÑO LABORAL</p>		

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica y Unidad de Medida
V(1): Estrés	Proceso que se desarrolla a lo largo del tiempo, desencadenado o por unas circunstancias externas (como acumulación de trabajo) que se perciben como una amenaza o un peligro, que provoca un estado psicológico de malestar y unos cambios fisiológicos (Fernández, 2019)	Estrés a nivel organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Relación con compañeros de trabajo ▸ Comunicación en la institución ▸ Cantidad de trabajo 	Consideras que la relación con tus compañeros de trabajo es adecuada	Encuesta escala de Likert: 6. Totalmente en desacuerdo. 7. En desacuerdo. 8. Indiferente. 9. De acuerdo. 10. Totalmente de acuerdo.
				Crees que la relación entre tus compañeros debería Mejorar.	
				Consideras que la relación con tus compañeros es motivadora.	
				Consideras que la comunicación en la institución con los colaboradores genera estrés laboral	
				Crees que la comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo.	
				Consideras que una mala comunicación con el equipo de trabajo genera estrés en la institución.	
				Consideras que la carga laboral que tienes en la institución, te puede producir estrés laboral planeadas	
		Estrés a nivel individual	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Factores familiares 	Crees que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo, lo cual genera estrés	
				Consideras qué las actividades que conllevan a una recarga laboral es un problema de estrés laboral	
				Crees que los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual.	
				Consideras que el estrés es un factor principal que repercute en tu familia.	
				Consideras que los problemas familiares mejorarían si practicas actividades que conlleven a disminuir el estrés.	
				Crees que el pago por tus servicios de trabajo, recibidos con retraso te genera estrés personal como familiar	
				Consideras que los problemas económicos te generan estrés	
Indaga las causas del brote de un conflicto.					

			Consideras que uno de los factores principales del estrés individual es generado por problemas económicos			
			Consideras que el cambio de jefatura conlleva a una incertidumbre económica por ser una posibilidad de estrés laboral			
	Estrés a nivel entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios económicos • Asuntos políticos 	Consideras que ante un recorte de presupuesto, te generaría una incertidumbre a nivel económico y por ende te produciría estrés laboral			
			Creer que, ante una incertidumbre política, te genera estrés en tu entorno laboral			
			Consideras que el cambio de gobierno conlleva a una incertidumbre política			
V(2): Desempeño laboral	Es el resultado de diferentes actitudes que tiene el trabajador hacia su centro de labores (como el jefe, los compañeros de trabajo, el sueldo, etc.) (Atalaya Pisco, 1999)	Orientación de resultados	• Predisposición al logro de resultados	Los colaboradores muestran responsabilidad con labores encomendadas.	Encuesta escala de Likert: 6. Totalmente en desacuerdo. 7. En desacuerdo. 8. Indiferente. 9. De acuerdo. 10. Totalmente de acuerdo.	
						Los colaboradores muestran dedicación y perseverancia.
						Los colaboradores muestran identificación con los objetivos institucionales
		Calidad	• Calidad del trabajo que realizan			Los colaboradores no cometen errores en el trabajo.
						Los colaboradores hacen uso racional de los recursos
						Los colaboradores muestran calidad del trabajo que realiza
		Trabajo en equipo	• Apoyo entre colaboradores			Los colaboradores muestran conocimiento de la función que desempeñan.
						Los colaboradores muestran actitud para desempeñar cargos de mayor responsabilidad.
		Organización	• Capacidad organizativa			Los colaboradores planifican con anticipación sus actividades
						Los colaboradores muestran capacidad organizativa

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



**INSTRUMENTO PARA ESTABLECER EL ESTRÉS POR EL COVID-19 Y DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CAP III MANTARO– RAJ- ESSALUD, HUANCAYO 2021**

Finalidad: El instrumento tiene por finalidad es establecer la relación que existe entre el estrés por el covid-19 y el desempeño laboral.

Instrucciones: Favor de marcar una alternativa por cada ítem del cuestionario, la que más se acerca a su percepción y con la veracidad que caracteriza a su persona.

Valoración:

5= Totalmente de acuerdo

4 = De acuerdo

3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

N°	DIMENSIONES / ITEM	ESCALA ORDINAL				
		1	2	3	4	5
D1: ESTRÉS A NIVEL ORGANIZACIONAL						
1	Consideras que la relación con tus compañeros de trabajo es adecuada	1	2	3	4	5
2	Crees que la relación entre tus compañeros debería Mejorar	1	2	3	4	5
3	Consideras que la relación con tus compañeros es motivadora	1	2	3	4	5
4	Consideras que la comunicación en la institución con los colaboradores genera estrés laboral	1	2	3	4	5
5	Crees que la comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo	1	2	3	4	5
6	Consideras que una mala comunicación con el equipo de trabajo genera estrés en la institución.	1	2	3	4	5
7	Consideras que la carga laboral que tienes en la institución, te puede producir estrés laboral planeadas	1	2	3	4	5
8	Consideras qué las actividades que conllevan a una recarga laboral es un problema de estrés laboral	1	2	3	4	5
D2: ESTRÉS A NIVEL INDIVIDUAL						
9	Crees que los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual	1	2	3	4	5
10	Consideras que el estrés es un factor principal que repercute en tu familia	1	2	3	4	5
11	Consideras que los problemas familiares mejorarían si practicas actividades que conlleven a disminuir el estrés.	1	2	3	4	5
12	Crees que el pago por tus servicios de trabajo, recibidos con retraso te genera estrés personal como familiar	1	2	3	4	5
13	Consideras que los problemas económicos te generan estrés	1	2	3	4	5
14	Indaga las causas del brote de un conflicto.	1	2	3	4	5
15	Consideras que los problemas económicos te generan estrés	1	2	3	4	5
D3: ESTRÉS A NIVEL ENTORNO						
16	Consideras que el cambio de jefatura conlleva a una incertidumbre económica por ser una posibilidad de estrés laboral	1	2	3	4	5
17	Consideras que ante un recorte de presupuesto, te generaría una incertidumbre a nivel económico y por ende te produciría estrés laboral	1	2	3	4	5
18	Crees que, ante una incertidumbre política, te genera estrés en tu entorno laboral	1	2	3	4	5
19	Consideras que el cambio de gobierno conlleva a una incertidumbre política	1	2	3	4	5



**INSTRUMENTO PARA ESTABLECER EL ESTRÉS POR EL COVID-19 Y DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CAP III MANTARO– RAJ- ESSALUD, HUANCAYO 2021**

Finalidad: El instrumento tiene por finalidad es establecer la relación que existe entre el estrés por el covid-19 y el desempeño laboral.

Instrucciones: Favor de marcar una alternativa por cada ítem del cuestionario, la que más se acerca a su percepción y con la veracidad que caracteriza a su persona.

Valoración:

5= Totalmente de acuerdo

4 = De acuerdo

3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

N°	DIMENSIONES / ITEM	ESCALA ORDINAL				
		1	2	3	4	5
D1: ORIENTACIÓN DE RESULTADOS						
1	Los colaboradores muestran responsabilidad con labores encomendadas.	1	2	3	4	5
2	Los colaboradores muestran dedicación y perseverancia	1	2	3	4	5
3	Los colaboradores muestran identificación con los objetivos institucionales	1	2	3	4	5
D2: CALIDAD						
4	Los colaboradores no cometen errores en el trabajo	1	2	3	4	5
5	Los colaboradores hacen uso racional de los recursos.	1	2	3	4	5
6	Los colaboradores muestran calidad del trabajo que realiza.	1	2	3	4	5
D3: TRABAJO EN EQUIPO						
7	Los colaboradores muestran conocimiento de la función que desempeñan..	1	2	3	4	5
8	Los colaboradores muestran actitud para desempeñar cargos de mayor responsabilidad.	1	2	3	4	5
D4: ORGANIZACIÓN						
9	Los colaboradores planifican con anticipación sus actividades.	1	2	3	4	5
10	Los colaboradores muestran capacidad organizativa.	1	2	3	4	5

CONFIABILIDAD VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

TITULO DE LA TESIS: ESTRÉS POR EL COVID-19 Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CAP III MANTARO, HUANCAYO 2021

DIRIGIDO A: LOS TRABAJADORES DEL CAP III MANTARO, HUANCAYO

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: LLIHUA CARRASCO, Neftalí

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

FECHA: 12/11/2021

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

TITULO DE LA TESIS: ESTRÉS POR EL COVID-19 Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CAP III MANTARO, HUANCAYO 2021

DIRIGIDO A: LOS TRABAJADORES DEL CAP III MANTARO, HUANCAYO

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: PAUL DENIS MARTINEZ VITOR

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

FECHA: 12/12/2021

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO**TÍTULO DE LA TESIS:** ESTRÉS POR EL COVID-19 Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CAP III MANTARO, HUANCAYO 2021**DIRIGIDO A:** LOS TRABAJADORES DEL CAP III MANTARO, HUANCAYO**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** MELQUIADES FLAVIO CAMAYO MEZA**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAESTRO EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS**FECHA:** 08/12/2021**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DESEMPEÑO LABORAL									
	ORIENTACIÓN DE RESULTADOS			CALIDAD			TRABAJO EN EQUIPO		ORGANIZACIÓN	
DIMENSIONES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ITEMS										
SUJETOS										
1	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5
2	5	5	5	2	3	4	4	4	4	5
3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
4	3	3	2	2	3	3	3	4	5	3
5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
6	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
7	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
8	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
12	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5
13	5	5	5	2	3	4	4	4	4	5
14	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
15	3	3	2	2	3	3	3	4	5	3
16	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
17	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
18	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
19	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
23	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5
24	5	5	5	2	3	4	4	4	4	5
25	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
26	3	3	2	2	3	3	3	4	5	3
27	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
28	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
29	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
30	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
34	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5
35	5	5	5	2	3	4	4	4	4	5
36	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
37	3	3	2	2	3	3	3	4	5	3
38	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
39	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
40	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
41	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
42	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
45	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3

FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

El cuestionario se aplicó de manera virtual por motivos de la Pandemia

ESTRÉS POR EL COVID-19 Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CAP III MANTARO, HUANCAYO 2021

Finalidad: El instrumento tiene por finalidad es establecer la relación que existe entre el covid-19 y el desempeño laboral.

Instrucciones: Favor de marcar una alternativa por cada ítem del cuestionario, la que más se acerca a su percepción y con la veracidad que caracteriza a su persona.

Valoración:
 5= Totalmente de acuerdo
 4 = De acuerdo
 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 2 = En desacuerdo
 1 = Totalmente en desacuerdo

VARIABLE ESTRÉS POR EL COVID-19

Descripción (opcional)

DIMENSIÓN ESTRÉS A NIVEL ORGANIZACIONAL

VARIABLE ESTRÉS POR EL COVID-19

DIMENSIÓN ESTRÉS A NIVEL ORGANIZACIONAL

Consideras que la relación con tus compañeros de trabajo es adecuada

11 respuestas



● 1
● 2
● 3
● 4
● 5

CAP III MANTARO– RAJ- ESSALUD - JULIO 2021

DRA. HUAITALLA		FECHA: 20/07/2021			
DRA. LOJA		FECHA: 20/07/2022			
LIC. PSICOLOGIA: ISABEL PEREZ		FECHA: 20/07/2023			
	APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CELULAR	RL	PUESTO LABORAL
1	DAMIAN ZARATE FIORELLA	43909758	973803129	DL.1057	Médico
2	DURAND MATUTE MARIA	41923091	940646998	DL.1057	Médico
3	MONTALVO ESCOBAR, ESTEPHANIA CAROL	45486270	964797780	DL.1057	Médico
4	NUÑEZ POMA, ELVIS	40306839	979852560	DL.1057	Médico
5	RODRIGUEZ CONTRERAS ROSS EMILY	41878548	964725141	DL.1057	Médico
6	MIRANDA SILVA JONATHAN JOSE	46316919	972617068	DL.1057	Médico
7	RAZURI MUNAYCO ELVIRA	45509101	954827740	DL.1057	Médico
8	CANTORIN ALVARADO RONALD MARINO	43652736	966298088	DL.1057	Médico
9	CORREA CENTENO CLAUDIA FABIOLA	20072590	999969599	DL 728	Médico
10	CHANCA AMAYA, LISBETH LEONOR	42104073	915244705	DL.1057	Enfermera
11	CHAHUA HUANAY, YURI	42658365	989477008	DL.1057	Enfermera
12	EULOGIO CHANCA, ELVISS	42806318	964974471	DL.1057	Enfermera
13	FELICIANO MAYTA, ANA MARIA	43289993	923509375	DL.1057	Enfermera
14	GALIANO HONORES, SHASHENKA M.	41147465	954969610	DL.728	Enfermera
15	NINANYA TORRES, MABEL JANNETE	42649484	945985710	DL.728	Enfermera
16	RAMOS OCHOA, MARIA CRISTINA	45248194	988458921	DL.728	Enfermera
17	VALER TRINIDAD, ALIDA MAGALY	40806639	964430651	DL.728	Enfermera
18	VILCHEZ RUIZ ANA ISABEL	40291532	964563587	DL.728	Enfermera
19	GONZALES RAFAEL LOURDES	20038884	945788874	DL 728	Enfermera
20	PEREZ QUISPE, Rosario	20073395	991782821	DL.1057	Enfermera
21	RAMOS HUACCHO, Tubal	40245013	943172345	DL 728	TEC. ADMINISTRATIVO
22	CERRON NINAMANGO MILDRED SOLEDAD	20094861	958907218	DL.1057	T2 Tecnico Enfermeria
23	RIMAS PAUCAR, LUCY	41675577	964092714	DL.1057	T2 Tecnico Farmacia
24	CONDOR ESTRELLA, MELE CLARA	20900912	964074715	DL.728	T2 Tecnico Farmacia
25	CARRILLO CANTO, NINOSKA DENISSE	41841650	976686665	DL.1057	T2 Tecnico Enfermeria
26	GUTIERREZ MARAVI, MILENNA LOURDES	42612567	964206957	DL.728	QUIMICO FARMACEUTICO
27	ESCOBAR QUISPE, MAGNOLIA	20046488	957422602	DL.1057	T2 Tecnico Enfermeria
28	HOSPINAL AVILA, MARILU RICARDINA	19985306	925245784	DL.1057	T2 Tecnico Enfermeria
29	MEDINA CANCHANYA, ROCIO HILDA	20080181	964444615	DL.1057	T2 Tecnico Enfermeria
30	MUNIVE RAMOS, Aquiles Walter	07471991	964646816	728	ODONTOLOGO
31	SEDANO CHUPURGO Wilmer	20072593	964470022	DL 1057	ODONTOLOGO

32	FLORES SIERRA Giovanna	20049298	996999893	DL 728	ODONTOLOGO
33	BADA BREÑA LIZETH	40010796	950445545	DL728	OBSTETRIZ
34	CONTRERAS OCAMPO JANETH GLADYS	20082237	927981454	DL.728	OBSTETRIZ
35	VARGAS HERRERA, Luis Enrique	09875495	985272039	DL728	TECNOLOGO MEDICO
36	CANCHAYA ORE JUDY	20440539	964464436	DL.728	TECNOLOGA MEDICO
37	VILLAR VICTORIO ZENIA	40925052	954806222	DL.728	PSICOLOGA
38	MUNARRIZ CORTEZ, Elvia	40980202	967659234	DL1057	NUTRICIONISTA
39	PAJUELO KOQUI, Leoncio Freddy	41657379	901325170	DL 728	DIRECTOR
40	JAUREGUI CIFUENTES, Carlos Enrique	41657379	988992882	DL 728	ADMINSTRADOR
41	RAYMUNDO VICHARRA JESICA	41606245	976813268	DL 728	TEC. ADMINISTRATIVO
43	QUINTANA AYLAS GINA	41597727	980290643	DL 728	TEC. ADMINISTRATIVO
44	GOCHE PEREZ SHIRLEY	43195331	952666705	DL 728	TEC. ADMINISTRATIVO
45	GAGO MORALES, SILVIA SOLEDAD	40818199	993027760	DL 728	Médico
46	MOSCOSO JAUREGUI KAREN JACQUELINE	40309562	954084204	CAS COVID	Enfermera
47	OCHOA DE LA CRUZ ROSA ANTONIA	41794775	972052525	CAS COVID	T2 Tecnico Enfermeria

Estrés por el covid – 19 y desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Mantaro – RAJ- ESSALUD, Huancayo – 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

11 %	11 %	0 %	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	7 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	informatica.upla.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
5	www.repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 20 words