



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Influencia del estrés en el desempeño laboral del personal
asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Valencia Rojas, Alan Jaime (orcid.org/0000-0001-8426-3761)

ASESOR:

Dra. Monteagudo Zamora, Vilma (orcid.org/0000-0002-7602-1807)

CO-ASESOR:

Dr. Alarcón Villanueva, Guido (orcid.org/0000-0003-4320-4284)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico con todo mi corazón mi tesis:

A Dios, por brindarme lo más valioso que es la vida, y por estar a mi lado en mis derrotas y triunfos.

A mi amada madre Antonia Rojas Carlos que, hasta el último momento, quien, con sus consejos para ser mejor persona, no dejarme declinar para seguir adelante, siempre sea perseverante y cumpla mis objetivos.

A mi padre Miguel y hermanos: Silvia, Raúl, Lucy, Mirian, Víctor, Karina y Milagros por su apoyo incondicional en los momentos más difíciles y por sus esfuerzos para brindarme lo mejor.

Lic. Alan Jaime Valencia Rojas.

Agradecimiento

Se agradece a la: Dra. Monteagudo Zamora, Vilma, por haberme guiado, en la elaboración del presente trabajo de investigación, en base a su experiencia y conocimientos.

A la Universidad Cesar Vallejo, por darme la oportunidad de poder superarme profesionalmente y ejecutar esta Maestría. Sin su ayuda nunca hubiera sido posible.

A todos los profesionales y técnicos asistenciales del Hospital Regional Policial del Norte de Perú, por brindarme la oportunidad y ser parte de la investigación.

Lic. Alan Jaime Valencia Rojas.

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	17
3.5. Procedimiento	18
3.6 Métodos de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADO	20
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIA:	35
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 01 Nivel de estrés laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú.....	20
Tabla 02 Niveles de las dimensiones del estrés laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú.	21
Tabla 03 Nivel de desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú.....	22
Tabla 04 Niveles de las dimensiones de desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú.	23
Tabla 05 Prueba de normalidad.....	24
Tabla 06 Relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú.....	25
Tabla 07 Influencia del estrés en el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú.	26

Resumen

En este trabajo de estudio tiene como propósito determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú. La investigación es tipo básica, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental - transversal y de nivel descriptivo. La recopilación de datos fue mediante la aplicación de la técnica de encuesta, estructurado de las dos variables en estudio, con 24 ítems a base de las dos dimensiones, para determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral, fue aplicada a 140 personales asistenciales. Los resultados son procesados en el programa Excel y calculados por el SPSS versión 22. Se concluye que se identificó un $p = 0.000$, dicha significancia resultó ser menos a 0.01, también, el coeficiente de correlación rho de Spearman = -0.333, se procedió a rechazar la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, manifestándose que el estrés influye significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú, dicha influencia es negativa y de manera moderada o media entre las variables, al aumentar el nivel de estrés laboral del personal de salud, regularmente disminuye el nivel de desempeño laboral.

Palabras clave: Estrés, desempeño laboral, personal asistencial.

Abstract

The purpose of this study is to determine the influence of stress on the work performance of health care personnel in a Regional Police Hospital in Northern Perú. The research is of a basic type, quantitative approach, non-experimental - transversal design and descriptive level. The data collection was through the application of the survey technique, structured of the two variables under study, with 24 items based on the two dimensions, to determine the influence of stress on work performance, it was applied to 140 healthcare personnel. The results were processed in the Excel program and calculated by SPSS version 22. It was concluded that a $p = 0.000$ was identified, this significance was less than 0.01, also, the Spearman's rho correlation coefficient = -0.333, the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted, stating that stress has a significant influence on the work performance of health care personnel in a Regional Police Hospital of Northern Perú, this influence is negative and moderate or average among the variables, as the level of work stress of health care personnel increases, the level of work performance regularly decreases.

Keywords: Stress, work performance, health care personnel.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad dentro de los diferentes contextos socioeconómicos, el estrés está en uno de los primordiales problemas de la salud en el mundo, cada vez más frecuente, relacionado con el bajo desempeño laboral. Se presenta cuando existe una presión excesiva, también puede ser incitado por causas ajenas al trabajador. Entre las señales se puede encontrar un bajo desinterés, un mal humor leve e incluso graves depresiones, generando daños físicos, emocionales y sociales que conlleva a percutir en el desempeño laboral ya que puede perjudicar el trabajo y la disminución de la situación de vida de los profesionales que ejerce sus labores en distintas áreas de atención de la salud ya sea en institución pública como en la privada.

De tal manera el personal de asistencial se enfrenta a momentos estresantes por el incremento en la atención, el estrés puede modificar significativamente el estado emocional ante escenarios negativos, la conducta de la persona y también se evidencia que afecta al ámbito familiar, así como algunas causas que pueden conllevar al estrés a personal de salud. Por lo consiguiente llegaron a identificar que es un problema latente lo que conlleva el estrés en el sector de la salud, es importante actuar con prontitud en la atención y solución por las consecuencias que podrían presentarse e influiría en el desempeño tanto en lo laboral, como en la familia (Velásquez & Román, 2020).

El estrés a nivel mundial alcanzó cifras récord en el 2020, influyo mucho el estado emocional de los trabajadores en el mundo de manera negativa, mediante el cierre global de las fronteras, centros laborales, la disminución de puestos de trabajo y el mismo estrés que se vivía a diario, es lo que llegaron a experimentar los trabajadores durante la última década (Mena, 2021).

Según Gallup, realizó una encuesta en más de cien países y refiere que el 43% de los participantes manifestaron haber experimentado estrés, mientras que en el 2019 era en un 38% y se llegó a percatar que no son los mismos niveles en todas las regiones del mundo lo experimentan. Los niveles más altos de estrés a diario a nivel mundial es Estados Unidos y Canadá con 57%, mientras que Europa Occidental, reflejo una disminución con una 39%, a diferencia del 2019 era del 46% (como se cita en Mena, 2021).

Suarez et al. (2020) señalan que la fuente estresante son las actividades laborales realizadas en el centro de salud y el hospital, por la alta concurrencia y jornadas laborales extensas, son factores que conllevan a la disminución del estado anímico de los que laboran en el Centro de Salud Adán Barillas Huete municipal de Juigalpa, Nicaragua. Se muestra que aproximadamente el 55% siempre y casi siempre percibieron estrés y 45% algunas veces, las sintomatologías del estrés en un 95%. Concluyeron que los principales síntomas fisiológicos es la jaqueca y cefalea, condiciones labores no son causas de estrés laboral como aseo del área, la luz y los sonidos.

En el Perú, según los reportes de salud, casi el 60% de la población padece estrés y el 70% presentan estrés laboral, resalto la especialista. La falta de reciprocidad entre todos, son conflictos interpersonales entre los integrantes del entorno laboral, son las causas muy habituales de esta patología. El grupo etario que con mayor frecuencia sufre de estrés es alrededor de los 25 a 40 años, es porque tienen mayor responsabilidad, siendo el sexo femenino es más vulnerable a padecerlo ya que asume las actividades domésticas y en su centro laboral, por conlleva al padecimiento de estrés laboral por la alta responsabilidad y varía de una persona a otra (Rojas, 2019).

La problemática planteada que se exhibe a nivel mundial, influye negativamente sobre la salud de las personas, en el Perú existen varios estudios realizados sobre estrés laborales en hospitales y centros de salud, es estimado una fuente estresante, porque están permanente con la atención de pacientes y fue afectado por la pandemia por el aumento de atenciones de pacientes, esto provoca mayor actividad lo que conlleva al aumento del estrés y un agotamiento emocional. Ante la situación se ejecuta la presente investigación, que permite hallar una conexión del estrés con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú.

En tal sentido la presente investigación es conocer la situación actual. De acuerdo a los expuestos nos planteamos la siguiente interrogante: ¿cuál es la influencia del estrés en el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú?

La presente investigación se justifica, porque nos permite conocer cómo influye el estrés en el desempeño del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú y nos permite evaluar un escenario real como se ha visto en los últimos años a los hospitales desbordados, colapsados a causa de la pandemia generando tensión en el personal de salud y el logro del resultado de la investigación es de suma importancia, ya que se determinó qué tan expuesto está el personal asistencial durante la atención de los pacientes. Permite brindar un desarrollo saludable al colaborador y mejorar el lugar trabajo del personal asistencial.

El propósito de la investigación es reforzar con información sobre el estrés laboral que es producido a nivel mundial. La investigación da a conocer lo que está atravesando el personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú, contribuyendo de esta manera se pueda emplear toma de decisiones en torno al problema, es importante la relación del personal de salud y el paciente sea buena, ya que, mediante la comunicación, actitud, buen trato y respeto de ambos, permitirá fortalecer relaciones interpersonales y minimizar los problemas de estrés. Este aporte será una base para futuras investigaciones sobre hechos parecidos o similares.

Por este razón el objetivo general del presente estudio es determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú, consignando además objetivos específicos: identificar el nivel de estrés laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú; diagnosticar nivel de desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú; establecer la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional Policial del Norte del Perú.

Se formuló para el presente estudio como hipótesis alterna: El estrés ejerce una influencia negativa en el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo, para la investigación es contar con mayor información de muchas investigaciones con aspectos similares, trabajos de estudio elaborados lo que serán considerados como antecedentes, ya sea internacional, nacional o local como se detalla a continuación:

En el nivel internacional, Sarsosa y Charria (2018) en Colombia, en su investigación tienen el propósito de conocer la existencia de estrés en cuatro establecimientos de salud nivel III, en Cali, Colombia. Metodológicamente es descriptiva y con diseño transversal, en su investigación revelan que la existencia y aumento del estrés laboral del trabajador de salud. Siendo así lo que conlleva al estrés, es dependiendo al tipo de cargo que ostenta, ambiente laboral, exhibición al entorno del establecimiento y que los profesionales de la salud presentaron sintomatologías fisiológicas e intelectuales que perjudican su salud del personal a corto o mediano plazo.

Morales y Goiriz (2019) en Paraguay, en su estudio realizada tienen el propósito, establecer niveles de riesgo ergonómico y estrés laboral de los de terapia física del Hospital de Clínicas. Metodológicamente es observacional, descriptivo y transversal. En el resultado de su estudio se evidencia que el 67% de los fisioterapeutas presentan nivel cuatro siendo un riesgo alto y el 33% presentan un nivel cinco con riesgo muy alto y con el nivel de estrés el 78% presentan es bajo. Concluye con respecto al riesgo ergonómico se ubica en alto y muy alto, solicitando intervenir inmediatamente para impedir lesiones musculoesqueléticas y discapacidad física para el desempeño profesional.

Lucero et al. (2020) en Ecuador, en su trabajo de estudio planean comprobar el nivel de asociación de estrés laboral y autopercepción de la salud de médicos y de enfermería del área de urgencia del Hospital de Especialidades, de la ciudad de Riobamba. Para ello es empleada la metodología es no experimental, transversal y descriptiva, los hallazgos evidenciaron la dimensión de falta de cohesión con el 84,1% que los pacientes son expuestos a estrés. En su estudio concluyeron que existió un predominio de profesionales y el personal de enfermería fue el más afectado y expuesto ante el estrés laboral, también

identificaron una conexión negativa significativa entre estrés laboral y autopercepción de salud.

Monterrosa et al. (2020) en Colombia, en su estudio formularon conocer la presencia de sintomatología del estrés laboral y temor al COVID-19 en médicos. Es una investigación transversal que explora síntomas y percepciones sobre el COVID-19. El 73.3% laboraban en Municipio, y dando a conocer que un tercio de los participantes tiene leve estrés laboral, y solo el 6% presenta estrés laboral alta o severa, se reconocieron sintomatología de ansiedad con el 72.9%, es elevado en los que trabajan en nosocomios de las capitales, el 37.1% presenta sintomatología de temor al COVID-19. Llegando a conocer que 7 de cada 10 partícipes presentaron ansiedad o estrés laboral y cuatro se presencia que sostiene miedo al COVID-19.

Suarez et al. (2020) en Nicaragua, en su estudio tienen la finalidad de instaurar la correlación del estrés laboral, con las situaciones laborales de los participantes el 2019. La metodología empleada es explicativa, de naturaleza mixta. Se muestra la existencia que el 55% siempre y casi siempre han tenido estrés y 45% algunas veces, la sintomatología de estrés con 95%, es de carácter fisiológico y las condiciones laborales como iluminación, el sonido y la limpieza, no contribuyen al estrés laboral de los participantes. Finalmente, resultando mediante el empleo de la técnica del Chi cuadrado de Pearson, acepta la hipótesis nula, confirmando sobre la situación laboral no predominan en el estrés laboral, de cada asíntota bilateralmente fue más de 0.05.

Estudios previos revisados en el contexto nacional, Delgado et al. (2020) en Perú, tuvieron la finalidad de conocer la conexión del estrés y el desempeño laboral de la Red de Salud, Trujillo. Consideraron aplicar el diseño no experimental, transversal, correlacional, con enfoque mixto. Los autores analizaron las variables en estudio con relación al ambiente laboral, conocieron que, el 98% reveló niveles medio y alto de estrés laboral, el 39,8% obtuvo un desempeño laboral moderado. Su estudio mediante el coeficiente de Rho de Spearman, logro conocer la conexión negativa, moderada de estrés y desempeño laboral que obtuvieron las personas en estudio.

Barrueto y Brenis (2020) en Perú, en su estudio cuyo objetivo es conocer, que factor conlleva al estrés laboral, en pandemia por COVID-19 a los de enfermería del área de urgencia del Hospital Ventanilla, metodológicamente es descriptiva, transversal y cuantitativo. El resultado con relación a los factores personales sobre el salario es malo, mientras el 40% de refieren como regular, con respecto al factor ambiental el 56,7% refieren que la infraestructura es mala y que el 43,3% consideran regular la infraestructura. Concluyen que si aumenta uno de los factores por ende si incrementa el estrés laboral y si los factores disminuyen entonces también bajara el otro.

Aldazabal (2020) en Perú, su estudio busca establecer el estrés de enfermería en pandemia en un Hospital COVID-19 en Lima, con enfoque cuantitativo, diseño descriptivo transeccional. El resultado sobre la relación del estrés y enfermeros: el nivel bajo es 47,1%, el medio con 42,2% y alto con 10,8%; las dimensiones como en; ambiental tiene nivel bajo con 57,8%, medio con 36,3% y alto con 5,9%; en el ambiente psicológico, tiene nivel medio es 47,1%, bajo es 42,2% y alto es 10,8%; ambiente social el nivel bajo es 55,9%, el medio con 34,3% y alto es 9,8%. Concluyo que deben vigilar la salud emocional, para identificar e intervención temprana ante situaciones estresantes.

León et al. (2021) en Perú, en su estudio tienen el propósito de identificar la relación existente de forma de vida y estrés laboral en enfermeras del área quirúrgica del Nosocomio de Alta Complejidad de la Libertad en épocas de COVID-19, metodológicamente es descriptivo correlacional, transversal. El resultado sobre el estilo de vida, con mayor frecuencia es la escala no saludable, concerniente al estrés laboral la escala es medio con 39,39% y el 33,33% en el nivel saludable, es medio en estrés laboral, existe un 51.51% en nivel saludable de estilo de vida, y el 72,72%, con nivel medio de estrés laboral. Concluyo que presenciaron una correlación inversa formidable del estilo de vida y el estrés.

Arellano et al. (2022) en Perú, en su investigación proponen ejecutar un programa que intervenga en el estrés laboral para un mejor el desenvolvimiento del personal de la Región de Salud Tumbes, la metodología es básica proyectiva, no experimental con corte transversal; se evidencia que el 75% y 24% obtuvieron estrés laboral de nivel medio y alto, en el desempeño laboral destacaron con el 55% el niveles medio y alto el 45%, se revela que solo la dimensión exactitud de

desempeño es viable, mencionando que existe un 76,1 % de cómo interviene el estrés laboral en el desempeño. Proponen un método para intervenir en reducción del estrés laboral y perfeccionar el desempeño de para una buena atención por el personal asistencial.

Estudios previos elaborados y revisado en el contexto local, Díaz et al. (2019), en su investigación realizada buscan precisar el grado de relación existente del estrés con el clima organizacional en el personal técnico, la metodología que emplearon es no experimental, transversal de tipo correlacional, aplica una herramienta para la recolectar de información con la escala de Likert. En su estudio concluyó verificando, las variables se asocian de modo significativa e inversa (- 0,653) y dado que p- valor (0,000) < α (0,05), entonces H_0 se deniega. Según lo que manifiestan los participantes en la investigación muestra un buen clima organizacional disminuye el nivel estrés laboral en el Hospital de la Solidaridad.

Oblitas (2020) en su estudio busca conocer si existe una relación del clima laboral y la satisfacción del personal de salud del Hospital Regional Lambayeque, Perú, para ellos empleó el estudio transversal. Mientras tanto fueron 42 participantes del área de emergencia a quienes se le aplica una encuesta sobre el clima laboral y demás de satisfacción laboral según Herzberg, finalmente demostraron que el clima laboral y satisfacción laboral están relacionadas ($p=0,002$). En conclusión, percibió en los profesionales de enfermería una relación positiva en lo que concierne en el clima laboral y la satisfacción en el tiempo de la investigación, es de suma importancia reforzar las situaciones laborales en los profesionales de la salud para un buen ambiente laboral.

Salazar y Vigo (2021) en Lambayeque, cuyo estudio de investigación planean analizar la conexión de la calidad de vida y el nivel de estrés del personal del Hospital de Lambayeque. La metodología empleada es cuantitativo y analítico. Con relación a los resultados sobre la calidad de vida del personal indicaron que el 83,5% presenta nivel medio y el 16,5% en un nivel bueno, con respecto al estrés el nivel bajo con 83,5% y el 6,5% con riesgo de estrés, se verifico que la calidad de vida y el estrés del personal de salud tienen una relación indirecta. Concluyeron que hay un bajo nivel de estrés y una calidad de vida

regular del personal, la prevención es importante ya que disminuirá el nivel de estrés y una mejor satisfacción intrínseca.

Acosta (2022) cuya investigación tuvo propósito primordial establecer como influye los factores asociados, al estrés laboral del personal del centro de salud de MINSAs – Lambayeque. Para ello empleo un estudio de tipo cuantitativa, no experimental. En este estudio la población estuvo conformada por 62 trabajadores, obteniendo un nivel medio en presión laboral con un 46.77%, en la falta de apoyo en un nivel medio con 48.39%, los factores organizacionales en un 5.6% en un nivel medio y con un nivel alto la falta de realización personal, en un 48.39%. Concluye que los factores asociados al estrés laboral son las personas en el grupo etario de 30 a 49 años, el trabajo extra, las horas de trabajo, el ambiente laboral y los problemas de interrelación.

Millones (2022) en su estudio tuvo la finalidad comprobar de relación entre los factores de riesgo psicosocial, con el desempeño laboral en un establecimiento I-3 de Lambayeque, 2022. Para ello aplicó un estudio básico, descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental, el estudio estuvo conformada por 50 profesionales. Obtuvo como resultado un valor de relación de Rho de Spearman de 0,506 y una significancia bilateral de 0.004, siendo un valor menor a 0,005, dando así la existencia de la relación entre el factor de riesgo psicosocial y el desempeño laboral; revelando que existe de una relación positivamente moderada. Comprobó cómo la relación del desempeño con los factores de riesgo psicosocial.

Flores (2022) su estudio tuvo el propósito de determinar la correlación del estrés laboral y desempeño profesional en los cirujanos dentistas de la región Lambayeque. La metodología fue de tipo básico descriptivo de correlación, cuantitativo, no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 173 dentistas. En su resultado obtuvo una correlación $r= 0,295$ y un valor de significancia $p=0,000$. Esta información nos muestra un valor positivo y una correlación significativa de las dos variables en estudio. Se rechazó la hipótesis nula y se confirmó la hipótesis alterna, concluyo que existe relación entre el estrés laboral y desempeño profesional de cirujanos dentistas de la región Lambayeque, 2021

En la revisión teórica del estrés lo define como una reacción no clara del cuerpo ante cualquier situación, presentando como hipertensión, liberación de hormonas, taquipnea, tensión muscular y taquicardia. Está presente en cualquier etapa de la vida, es el efecto de la interacción entre la persona y entorno, que repercute en la salud y el bienestar (Patlán, 2019). Además, Melgosa manifiesta que el estrés tiene dos mecanismos primordiales: los agentes estresores o estresantes, y la respuesta del estrés (como se cita en Zúñiga, 2019).

Para Rojas (2019) manifiesta que el estrés puede desencadenar daños psicológicos y fisiológicos cuando una persona lo padece, puede afectar las funciones cognitivas cuando los niveles son altas, también hace referencia que el estrés laboral es muy común y actualmente a nivel mundial, se desarrolla cada vez más y al mismo tiempo se torna más exigente. La problemática del personal en muchas ocasiones se ve envuelto a exigente recarga laboral y las instituciones no son ajenas ante ello, no toman en cuenta alternativas para superar el nivel alto de estrés y los perjudicados con los que laboran.

Al respecto al estrés Zúñiga (2019) nos da a conocer que, en su investigación ejecutada y la base teórica empleada sobre el estrés, es un problema muy concurrente, habiendo programas para tratarlo y prevenirlo, según resultados actuales no disminuye. También Vallejo et al. (2022) refieren que el estrés laboral, se verá afectado por las relaciones interpersonales, el entorno, las relaciones familiares del trabajador y su percepción de su mismo ambiente de laboral. La salud mental constituye una base importante para en el buen desempeño de sus funciones laborales en su centro de laboral.

Según Carlos et al. (2022) el estrés es muy habitual en todas partes del mundo, y afectan el desenvolvimiento en el trabajo, producción y efectividad de la persona. Su incidencia es frecuente con muchos casos de personas que padecen este tipo de trastorno, sin embargo, el estrés no se ha logrado manejarlo o regular, las personas pueden recaer en este cuadro.

El estrés laboral es la consecuencia del desequilibrio entre las exigencias laborales, capacidad y recursos que se puedan emplear para efectuar eficaz y eficiente. Sin embargo, en algunos momentos pueden originarse por factores completamente externos al empleado (Ortiz, 2020).

En la relación de modelos o teorías explicativos del estrés, se divide en teorías basadas en el estímulo, respuesta y la interacción.

En relación a la teoría basada en el estímulo según Holmes y Rahe, nos da a conocer que esta teoría es muy utilizada en la Psicopatología, ha tenido grandes influencias en las últimas décadas (como se cita en Martínez, 2020). Los estímulos ambientales se localizan fuera al sujeto o estresores, los cuales alteran y perturban al cuerpo y puede llegar afectar de manera temporal o permanente cuando se padece de estrés. En lo que respecta a los estresores es de suma importancia identificar los factores o escenarios del entorno laboral y extralaboral. El problema en esta teoría es la limitación que son consideradas estresantes, un escenario puede ser estresante con diferente intensidad en cada persona, según mencionado por Patlán (2019).

Así mismo la teoría establecida a la respuesta, según Canon y Selye, afirman que es una de las teorías que resalta, el modelo general de adaptación de Selye (como se cita en Martínez, 2020). Donde definen al estrés como una variable dependiente en relación a los estímulos aversivos del ambiente que genera respuestas fisiológicas, psicológicas y conductuales, estas reacciones son presentadas por cada ser humano y a la vez inexactas siendo parte de la defensa del organismo. Se presenta la explicación del síndrome en fases, y son: alarma, resistencia y colapso o agotamiento. La impotencia de esta perspectiva radica en su imposibilidad para diferenciar la influencia individual ante una situación potencial estresante (Patlán, 2019).

En la teoría establecida en la interacción, según Lazarus y Folkman, refiere que es llamada teoría transaccional que se fundamenta en la relación persona - entorno y su respuesta al estrés, es relevante cognitivamente por medio de los factores psicológicos que causan un contexto que es vista como estresante (como se cita en Martínez, 2020). Esta perspectiva se dirige a su atención en la relación a los orígenes y los efectos del estrés. Esta orientación sugiere valorar los orígenes de estrés y los efectos de manera autónoma. Cabe señalar para la medida del estrés laboral se debe estimar tres dimensiones: la demanda percibida, la respuesta incitada resultado de la valoración cognitiva y los recursos útiles para enfrentar y operar la situación (Patlán, 2019).

El desempeño lo define como una respuesta expresada por el desarrollo, capacidad y la voluntad personal o colectivo, siendo medible lo realizado, como positivo o negativo, hay posibilidad de mejorar el desarrollo del trabajo, así como identificar situaciones que deterioran o limita el rendimiento (Estévez, 2019).

El desempeño laboral es la manera cómo las personas cumplen de manera eficaz para conseguir los objetivos de la organización. Así mismo es el rendimiento que una persona tiene cuando realiza su trabajo. Además, refiere que los diferentes episodios de conductas que se lleva a cabo en el transcurso de un tiempo, es un valor que se aporta a la organización (López et al., 2021). Por lo tanto, el desempeño laboral son actividades o conductas realizadas por los empleadores que aportan para lograr las metas propuestas, para el éxito de las empresas y mediante una evaluación de actitud de como lo demuestra el empleado durante la ejecución de su trabajo.

Según Castagnola et al. (2020) refieren que el desempeño de los trabajadores siempre es de suma importancia para desarrollo de la efectividad y éxito de la empresa; en tal sentido, el desempeño es aquella conducta que se observa en los trabajadores, siendo importante para las metas de la organización, y pueden ser evaluados en competencias de cada individuo y su nivel de contribuir con la empresa, por tal motivo es el interés para los jefes de recursos humanos en los aspectos que permitan evaluar y optimizar.

El desempeño del técnico y profesional asistencial es susceptible a optimizar mediante un control objetivo y parcial; los incentivos económicos como salarios admisibles y fijos, ya que interfieren en la producción y calidad de la atención para mejorar la infraestructura y situaciones laborales que minimicen el riesgo laboral. Para conseguir rápidamente las mejoras formidables sobre competencias, capacidad de reacción y producción este colectivo, la utilización mediante de muchos instrumentos prácticos y menos costosos se debe emplear para beneficio del trabajador y la entidad (Quintana & Tarqui, 2020).

Además, Medina hace referencia que a nivel nacional, todas las empresas peruanas, el 30% de ellas, capacitan a sus trabajadores posteriormente de haber realizado una evaluación de medición del desempeño, generalmente ejecuta para evitar gastos, sin embargo, en realidad es importante invertir porque ayudará a obtener mejoras en los resultados, ya que esta

proveerá información al trabajador y puedan optimizar su desempeño laboral, esta ofrecerá beneficios con el fin de mejorar su desarrollo profesional por lo que ayudará al crecimiento de la organización (como se cita en Bautista et al., 2020).

Por otra parte, Pastor refiere la existencia de elementos importantes que permiten que las personas puedan desempeñarse de manera adecuada, los cuales son la motivación, la responsabilidad, el liderazgo y trabajo en equipo, así como la formación y desarrollo profesional (como se cita en Paredes et al., 2020).

Según el Modelo de Campbell, señala que se inicia por necesidad de evaluar la ejecución del trabajo, por considerarse una teoría importante para la evaluación del desempeño laboral al ser un constructo multidimensional. Según Campbell y sus colaboradores, afirman que el desempeño laboral como sucesos visibles que realizan los individuos son importantes para la organización y sus finalidades (como se cita en Bautista et al., 2020). Se centra en la conducta y con esta toma el control de los resultados latentes del desempeño del personal en todas actividades realizadas siendo objetivos trazados por las organizaciones. Tiene por finalidad de evaluar el desempeño y de esta manera apoyar a formular estrategias (Arancel & Guardamino, 2019).

El aporte de Motowidlo y Kell, refieren que, en la actualidad, el debate sobre el concepto del desempeño, visto estancada no como la década anterior. Así mismo manifiestan casi todos los estudios sobre desempeño laboral se ajustan en los indicadores del desempeño, siendo esto escaso para poder opinar sus múltiples dimensiones. Por lo que, propone estrategias de cómo añadir al buen desempeño, no solo en el entorno de gestión sino en los otros de procesos adecuados de recursos humanos entre lo más importante: la selección, entrenamiento y desarrollo (como se cita en Arancel & Guardamino, 2019).

Según, Toro, define que sobre el término desempeño es una o un conjunto actividades de la persona, dirigido a obtener de una respuesta concreta, el conjunto de factores que conforman su contexto tiene lugar en un momento particular y está condicionada (como se cita en Arancel & Guardamino, 2019). La aportación de este modelo, toma como concepto de otras teorías como la motivación como el desempeño laboral, ofrecerá la opción al mundo hispano para revelar los resultados respecto al desempeño laboral y como relacionarlos con diferentes variables propias de las casuales (como se cita en Boada, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: Es un estudio tipo básica, según Hwaire (2019) y Guillen et al. (2019) mencionan que la investigación básica, es importante, ya que permite extender y entender la información teórica y brindar más información, ya que no se resuelve ningún problema inmediato. Esta investigación examinará los datos para determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú.

Así mismo, se empleó un enfoque cuantitativo, ya que el análisis estadístico nos permitió emplear patrones de conductas y probar las teorías, recolectando datos para que la hipótesis sea probada, y sea medible numéricamente. Según Boente y Reyes (2019) refieren, que el enfoque da a conocer los fenómenos investigados, el uso de técnicas de recolección y aplicación los procedimientos para los datos estadísticos, con lo que se podrán probar la hipótesis formulada.

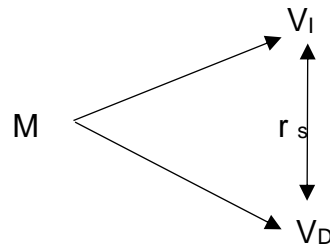
3.1.2 Diseño de investigación

Este estudio de investigación utilizará el diseño no experimental: Ramos (2022) manifiesta que este tipo de diseños el investigador no interviene en las variables, sino en la observación de fenómenos en sus ambientes cotidianos, para luego analizar los datos observados.

Este estudio será de corte transversal, ya que se ejecutará una sola vez y en un tiempo determinado la recolección de datos, Boente y Reyes (2019). Para esta investigación la recolección de datos se coordinará con los colaboradores para momento de la aplicación del instrumento.

Así mismo, el nivel de investigación será descriptivo, porque no se alterará, ni manipulará la variable, estas se observarán y se describirán tal como se exhiben en su ambiente natural se efectúa en todos sus componentes principales, referido por Boente y Reyes (2019).

Se tomará elementos correlacionales, se usa con la intención de medir el grado y el tipo de correlación existente entre las variables Ramos (2022). En esta investigación trata implantar la relación entre las variables estrés y el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú.



Dónde:

- M : Personal asistencial
- V_I : Estrés laboral
- V_D : Desempeño laboral
- r_s : Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Las variables del trabajo de estudio están constituidas por el estrés y el desempeño laboral.

Definición conceptual:

V_I. Estrés, según Pender, define como una respuesta no clara que muestra el cuerpo ante cualquier situación y pueda presentar una alteración fisiológica como hipertensión arterial, taquipnea, liberación de hormonas, tensión muscular y taquicardia (como se cita en Patlán, 2019).

V_D. El desempeño laboral se define como una respuesta expresada por el desarrollo, capacidad y la voluntad personal o colectivo, siendo medible lo realizado, como positivo o negativo (Estévez, 2019).

Definición de operacional

V_I. El estrés, se puede desencadenar daños fisiológicos y psicológicos. El nivel alto podría afectar las funciones cognitivas, implicando en la eficiencia, eficacia de su trabajo y contribuir a

desencadenar problemas de salud (Rojas, 2019). Las dimensiones son: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

V_D. Desempeño laboral, son habilidades, destrezas del empleador y es manipulado por las posibilidades del empleado, muestra sus cualidades de adquirir de manera que el trabajador se esfuerza de manera eficaz para trabajar para lograr el éxito de la organización. Además, refiere a los distintos episodios de conducta que un individuo teniendo un valor importante para la organización que se llevara a cabo en un período de tiempo López et al. (2021), teniendo como dimensiones: eficiencia, eficacia y trabajo en equipo. Con dichas variables y sus dimensiones, nos permitirá conocer, evaluar y desarrollar en el estudio para determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral del personal del nosocomio policial.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Arias y Covinos (2021) refieren que la población es todo el elemento de la investigación, la definición formulada por el investigador delimita el total, según el estudio. La población puede llamarse universo o de forma inversa, al universo, población ya que tienen las mismas características y es la parte primordial de estudio.

De acuerdo Condori (2020) señala que la población es un grupo de elementos accesibles o unidad a analizar perteneciente al ámbito desarrollo de la investigación. La población de estará conformada por 220 trabajadores entre técnicos y profesionales asistenciales que desempeñan en el Hospital Regional Policial del Norte del Perú.

Posterior el autor refiere que el investigador debe aplicar criterios que van cumplir los participantes, tomar criterios que especifiquen las particularidades de la población en estudio debe tener criterio de elegibilidad o criterio de selección según Arias y Covinos (2021) refieren como criterios a: los criterios de inclusión y exclusión, son los que concretan a la población de estudio:

Los criterios de inclusión, son todos los tipos de particularidades que debe presentar el objeto de estudio para formar parte de la investigación:

Personal asistencial profesional y técnico nombrado, personal asistencial de ambos sexos, que labore en el Hospital Regional Policial del Norte del Perú, que voluntariamente deseen colaborar en la investigación y así contribuir con el logro requerido.

Los criterios de exclusión, se refiere a que pueden alterar o modificar los resultados dependiendo de las situaciones tienen los colaboradores, que en efecto que no serán elegibles para el estudio: personal asistencial de licencia o vacaciones, durante la ejecución del instrumento en el Hospital Regional Policial del Norte al Perú, personal asistencial contratado, personal de salud que no acepte integrar en la investigación.

Muestra

Según Hernández y Mendoza, refieren que es un subgrupo estimado como una parte específica de la población o el universo, siendo una parte que representa a la población, de suma interés y los datos alcanzados de la muestra, se perfilan desde la realidad problemática de la investigación (como se cita en Arias & Covinos, 2021).

Según Condori (2020) afirma que forma una parte representativa de la población, con las mismas particularidades de la población. La aplicación muestra en esta investigación conformada por 140 trabajadores entre técnicos y profesionales asistenciales que laboran en el Hospital Regional Policial del Norte del Perú. (Ver anexo 07).

Muestreo

Según Mejía menciona que es una técnica de selección que se ejecuta para el estudio de una muestra, el resultado de la técnica, empleado a la población se obtiene para la parte estadística, siendo está un resultado que alcanza por medio del cálculo o una operación estadística (como se cita en Arias et al., 2022).

El muestreo que se realiza en esta investigación, es de tipo no probabilístico, es una técnica donde investigador basándose a criterios, ya que el muestreo no se selecciona por procedimientos al azar, si no que puede ser intencionado o circunstancial Sánchez et al. (2018).

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

En todos los estudios es de suma importancia la realización de recolectar datos, ya que forma parte primordial para tener éxito en la adquisición de resultados. La ejecución apropiada de recolección de datos y elegir el método es tarea de todo investigador debe saber y poseer (Hernández & Duana, 2020).

La técnica empleada será la encuesta para determinar la influencia de estrés en el desempeño laboral. Según Sánchez et al. (2018) señalan que la ejecución nos ayuda alcanzar datos confidenciales de la muestra, de carácter anónimo, la información que faciliten sea de objetividad.

Según Sánchez et al. (2018) refieren que el cuestionario es una herramienta para recolectar información acerca de las variables en investigación, se aplica de forma directa o indirecta, se puede realizar través de manera virtual.

La validación, es estimada, por el alcance de su credibilidad científica, con sus formas y procedimientos, la validez permite conocer la validez del contenido. Siendo una técnica utilizada para evaluar con certeza lo que se está midiendo (López et al., 2019) y (Posso & Lorenzo, 2020).

Es importante en las investigaciones científicas la validez del instrumento. Empleando dos abordajes de validación siendo el primero, aplicar el método de expertos, que nos da la validación del contenido y por otra parte un plan piloto que permitirá medir la fiabilidad estadística del instrumento (López, 2019).

Para Sánchez et al. (2018), afirman que la confiabilidad involucra los caracteres de estabilidad, firmeza, precisión, tanto en el instrumento de datos y la técnica que se empleara en la investigación, puede tener un margen mayor confiabilidad, menor error.

En esta investigación, se empleará un cuestionario estructurado de las dos variables en estudio con 24 ítems en base a la dimensión, empleado por Aponte (2021) en su investigación titulado estrés y desempeño laboral en profesionales del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho. La variable estrés y desempeño laboral, fueron operacionalizadas y fue puesto

a juicio por expertos, para la validez y confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach 0,760. (ver anexo 05 y 06).

3.5. Procedimiento

El estudio emplea una encuesta y el instrumento es un cuestionario donde se identifica la influencia del estrés en el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú.

Para la ejecución de recolección de datos se solicitará permiso para la realización del cuestionario, se obtendrá el consentimiento informado por el encargado de recursos humanos. Posteriormente, se solicitará la autorización al Hospital Regional Policial del Norte del Perú y obtener el consentimiento informado del representante legal de dicho nosocomio, los que serán partícipes de la investigación, se coordinarán los horarios para aplicar del instrumento, al personal técnicos y profesional asistencial, se explicará sobre del objetivo de la investigación, se les darán las indicaciones sobre el llenado de los cuestionarios, y que será anónima de manera escrita o virtual. Por último, una vez culminados los dos cuestionarios, serán introducidos en un sobre cerrado.

3.6 Métodos de análisis de datos

Es la parte central de todo estudio que va a establecer en gran medida la calidad de los resultados, es elegir el método y los instrumentos elegidos para llevar a cabo la recolectar de los datos (Delgado, 2022).

La técnica de analizar estadísticamente se utiliza una estadística descriptiva, para el procesamiento estadístico de los datos recogidos a partir del instrumento aplicado al personal técnicos y profesional asistencial del Hospital Regional Policial del Norte del Perú, se empleará de programas informáticos, como el SPSS versión 22, Excel 2013, los que nos permiten lograr los resultados y procesar con mayor exactitud. Los programas mencionados permiten obtener los resultados los cuales serán analizados por los criterios de la estadística descriptiva e inferencial para poder hallar la influencia entre las variables en estudio y dar una adecuada interpretación de los resultados obtenidos. La presentación de datos de este estudio se hará mediante tablas estadísticas, figuras y porcentajes que presentan frecuencias.

3.7. Aspectos éticos

En lo particular la presente normativa lo que define el código de la ética es de carácter central y muy importante en la investigación García et al. (2019).

El estudio es dirigido con respeto la autoría de la fuente tomada. Así mismo, se solicita autorización correspondiente a la entidad, a la vez dar cumplimiento con lo establecido en el reglamento ético de la universidad, donde se normaliza, para la ejecución de la investigación, se necesita de permiso por parte de la institución (R.V.I N°021-2021-VI-UCV. Código de ética en investigación de la universidad César Vallejo, 2021).

Toda información que nos brindará los colaboradores, serán decepcionada de manera anónima. A fin que expresen sus respuestas objetivamente y con toda confianza, ya que ellos tomaron conocimiento desde inicios de la investigación y que no vulneraran sus derechos de los investigados. Por lo que se ofrecerá los siguientes principios que será tomada en esta investigación:

Beneficencia: Se explicita a los colaboradores los beneficios y riesgos desde del inicio para que tengan conocimiento a que para ellos determinen si aceptan o no al estudio.

Fidelidad: Es la capacidad de respetar lo planteado y dar cumplimiento en el proyecto, que nadie conocerá la información proporcionada y si hubiese cambios serán debidamente justificados sin perjudicarlos.

Justicia: La elección de los participantes, no se diferenciarán raza, sexo o religión, es importante que nuestra investigación tendrá el mismo trato cordial, respeto y ética, a todos nuestros colaboradores que participen es este estudio.

Veracidad: es una cualidad tanto de como el investigado e investigador su información será verdadera, así mismo el material bibliográfico consultado.

Consentimiento informado, es un documento informativo con el fin de que el investigado tenga en conocimiento desde un primer momento, da la autorización de su participación en el estudio y su información serán empleados únicamente con fin benéfico institucional.

IV. RESULTADO

Objetivo específico 1:

Identificar el nivel de estrés laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú

Tabla 01

Nivel de estrés laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	3%
Medio	86	61%
Alto	50	36%
Total	140	100%

Interpretación:

Conforme a la tabla 01, se observa que, el nivel de estrés laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú, que el 61% de los casos está en nivel medio, a diferencia del 36% estrés está en el nivel alto y finalmente solo el 3% presenta bajo estrés, lo que significa que el riesgo es mayor y que están expuestos al estrés casi la mayoría del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú.

Tabla 02

Niveles de las dimensiones del estrés laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú

Nivel	Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización personal	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	8%	4	3%	110	79%
Medio	54	39%	12	9%	30	21%
Alto	75	54%	124	89%	0	0%
Total	140	100%	140	100%	140	100%

Interpretación:

Conforme a la tabla 02, se evidencia los niveles de las dimensiones del estrés laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú; en cuanto al nivel de agotamiento emocional, el 54% es alto, el 39% es medio y muy por debajo, el nivel bajo con solo el 8%; referente al nivel de la despersonalización, el 89% es alto, medio y bajo, con un 9% y 3% respectivamente; finalmente, en cuanto al nivel de la realización personal, el 79% es bajo, el 21% es medio y ningún en nivel alto. Se puede apreciar que las dimensiones del estrés laboral, como es agotamiento emocional y despersonalización están en un nivel alto, lo que influye en la dimensión de realización personal ya nos muestra que está en un nivel bajo.

Objetivo específico 2:

Diagnosticar nivel de desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú

Tabla 03

Nivel de desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	122	87%
Medio	18	13%
Alto	0	0%
Total	140	100%

Interpretación:

Conforme a la tabla 03, podemos observar que el nivel de desempeño del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú, que el 87% de los casos está en el nivel bajo, seguido de 13% en el nivel medio y en el nivel alto es 0%. Lo que se aprecia un bajo desempeño laboral de parte del personal asistencial, siendo un dato alto que influiría ante la atención de los pacientes.

Tabla 04

Niveles de las dimensiones de desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú

Nivel	Eficacia		Eficiencia		Trabajo en equipo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	86	61%	70	50%	90	64%
Medio	51	36%	68	49%	43	31%
Alto	3	2%	2	1%	7	5%
Total	140	100%	140	100%	140	100%

Interpretación:

En la tabla 04, se demuestra que los niveles de las dimensiones del desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú; en cuanto al nivel de la eficacia, el 61% es bajo, el 36% es medio, y solo el 2% en alto; por otro lado, referente al nivel de la eficiencia, el 50% es bajo, el 49% es medio y solo el 1% es alto; finalmente, en cuanto al nivel de trabajo en equipo, el 64% bajo, el 31% es medio y el 5% es alto. Es decir que las dimensiones del desempeño laboral del personal están en un nivel bajo.

Objetivo específico 3:

Establecer la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú.

Tabla 05

Prueba de normalidad

Kolmogorov-Smirnov			
Variables	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	.151	140	.000
Desempeño laboral	.105	140	.001

Interpretación:

En la tabla 05, se observa la obtención del empleo de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, para evaluar la normalidad de los datos, lo que nos permitió identificar que la significancia de las dos variables es menos a 0.05 dando a conocer que, los datos no siguen una distribución normal, ya que debido a esto es sensato utilizar la correlación del Rho de Spearman.

Tabla 06

Relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú

		Desempeño laboral	
		Coefficiente de correlación	-.404**
Rho de Spearman	Estrés laboral	Sig. (bilateral)	.000
		N	140

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

H₀: No existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú

H₁: Existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú.

Interpretación:

En la tabla 06, se distinguió una significancia de $p=0.000$ ($p<0.01$) lo que permite rechazar la hipótesis nula y se accede la hipótesis alterna propuesta en el estudio, de tal forma se puso en manifiesto del estrés y el desempeño laboral del personal de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú, se da una relación altamente significativa, asimismo, esta relación es negativa y media según el coeficiente de Spearman $\rho = -0.404$, lo que pone al descubierto que si aumenta el nivel de estrés laboral, el desempeño disminuye.

Tabla 07

Influencia del estrés en el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-.333**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	140

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

H₀: El estrés no influye significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú

H₁: El estrés influye significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú.

Interpretación:

La tabla 07, se identifica un $p = 0.000$, dicha significancia resulta ser menos a 0.01, por lo que se accedió a rechazar la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, por lo que se manifestó que el estrés influye significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú, también, el coeficiente de correlación rho de Spearman = -0.333 indicó que la influencia identificada es negativa y se da de manera moderada o media entre las variables, en otros términos, al aumentar el nivel de estrés laboral, regularmente disminuye el desempeño.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio se realiza sobre la problemática observada en el Hospital Regional Policial del Norte del Perú, y es un hecho muy común en el personal de salud y se elevó mucho más en tiempo de pandemia. Reafirmando lo que menciona Mena (2021) que el estrés a nivel mundial alcanzó cifras récord en el 2020, según la encuesta empleada en más de cien países el 48% presentó estrés y en el 2019 era en un 38% y llegó a percatarse que no es el nivel en todas las regiones del mundo lo experimentan.

De acuerdo con el objetivo general, se determinó cómo influye el estrés en el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú, hallándose como el principal resultado, el estrés influye significativamente en el desempeño laboral, debido al $p = 0.000$, lo cual resultó ser menos a 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se admitió la hipótesis alterna; también, el coeficiente de correlación rho de Spearman = -0.333 indicó que la relación identificada es negativa y se da de manera moderada o media entre las variables, en otros términos, al aumentar el nivel de estrés laboral, regularmente disminuye el nivel de desempeño laboral.

Así como lo afirman las diferentes investigaciones: como observamos en Sarsosa y Charria (2018) en su investigación revelan la existencia y aumento del estrés laboral del trabajador de salud según el tipo de cargo, ambiente laboral y exhibición al entorno en los cuatro establecimientos de salud nivel III, en Cali, Colombia y así mismo Delgado et al. (2020) en su estudio conocieron que, el 98% de los participantes revelaron niveles medio y alto de estrés laboral y el 39,8% obtuvo un desempeño laboral moderado, por lo que mencionan existencia de una conexión del estrés y el desempeño laboral de la Red de Salud, Trujillo. Su estudio mediante el coeficiente de Rho de Spearman le otorgó conocer la conexión negativa, moderada del estrés y desempeño laboral afirmando la hipótesis de estudio.

Los niveles de estrés laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú, están en nivel medio-alto, ya que, el 61% tiene estrés medio, el 36% estrés alto y solo el 3% presenta bajo estrés. Tomar en consideración lo expresado por Arellano et al. (2022) ya que desarrollaron un

programa de intervención para el estrés laboral y un mejor desempeño del personal de la Región de Salud Tumbes.

Con respecto a la segunda variable, tienen un bajo desempeño laboral, ya que ninguno tiene un nivel alto y solo el 13% está en nivel medio, es decir, el 87% tiene nivel bajo, y en cuanto al nivel de la eficacia, el 61% es bajo, el 36% es medio, y solo el 2% en alto; por otro lado, referente al nivel de la eficiencia, el 50% es bajo, el 49% es medio y solo el 1% es alto; finalmente, en cuanto al nivel de trabajo en equipo, el 64% bajo, el 31% es medio y el 5% es alto.

De acuerdo con Arellano et al. (2022) que primero determinaron la situación actual, y el resultado fue el 75% y 24% obtuvieron estrés laboral de nivel medio y alto, en el desempeño laboral los niveles medio con el 55% y alto el 45%, se revela que solo la dimensión exactitud de desempeño es viable, indicando que existe un 76,1 % de influencia del estrés laboral en el desempeño, es decir, que existe influencia significativa. De acuerdo con lo observado, que el personal presenta niveles considerables de estrés laboral que influye negativamente en su desempeño, es importante tener en consideración se ejecute un plan de intervención, para mejor atención en salud.

Al respecto, Zúñiga (2019) da a conocer que, en su investigación ejecutada y la base teórica empleada sobre el estrés, es un problema muy concurrente, pero a pesar que existe programas para tratarlo y prevenirlo, según resultados actuales no disminuye. También hace referencia sobre la conexión directa del estrés con el desempeño laboral, otras situaciones, como la inestabilidad por lo que se atraviesan las organizaciones, lo que conlleva a niveles altos de estrés es cuando hay ajustes de personal y el puesto de trabajo, hace que los trabajadores se frustren lo que conlleva a un bajo interés en el desempeño por un estado emocional bajo.

Respecto al primer objetivo específico, se identificó el nivel de estrés laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú, encontrándose que está en nivel medio-alto, ya que, el 61% tiene estrés medio, el 36% estrés alto y solo el 3% presenta bajo estrés; asimismo, se identificaron los niveles de sus dimensiones, y en cuanto al nivel de agotamiento emocional, el 54% es alto, el 39% es medio y muy por debajo, el nivel bajo con

solo el 8%; referente al nivel de la despersonalización, el 89% es alto, medio y bajo, con un 9% y 3% respectivamente; finalmente, en cuanto al nivel de la realización personal, el 79% es bajo, el 21% es medio y ningún en nivel alto.

Una de las causas del alto estrés, podría explicarse con la teoría basada en la interacción, según Lazarus y Folkman, es llamada teoría transaccional que se basa en la relación persona - entorno y su respuesta al estrés, lo cual es relevante cognitivamente por medio de los factores psicológicos que causan un contexto que es vista como estresante (Martínez, 2020). Esta perspectiva se dirige a su atención en la relación entre los orígenes y los efectos del estrés por lo que conlleva a la disminución en el desempeño.

Esta orientación sugiere valorar los orígenes de estrés y los efectos de manera autónoma; por lo cual, como indica Rojas (2019), las lesiones muscoesqueléticas producto del estrés pueden conllevar cambios cognitivos y conductuales negativas al trabajador, así como también lo indica que el estrés puede desencadenar daños psicológicos y fisiológicos cuando una persona lo padece, podrían afectar las funciones cognitivas cuando los niveles son altas, también hace referencia que el *estrés* laboral es muy común en los últimos años a nivel mundial, se desarrolla cada vez más y al mismo tiempo se torna más exigente.

De igual manera, Sarsosa y Charria (2018), en su investigación tuvieron el propósito de conocer la existencia de estrés en cuatro establecimientos de salud nivel III, en Cali, Colombia, en donde detectaron que los trabajadores presentan alto estrés laboral, sintomatologías fisiológicas e intelectuales y laborales, el alto nivel del estrés se pudo explicar por medio de la teoría establecida en la respuesta, según Canon y Selye, afirman que es una de las teorías que resalta, el modelo general de adaptación de Selye (como se cita en Martínez, 2020), donde definen al estrés como una variable dependiente en relación a los estímulos aversivos del ambiente que genera respuestas fisiológicas, psicológicas y conductuales, estas reacciones son presentadas por cada ser humano y a la vez inexactas siendo parte de la defensa del organismo.

La impotencia de esta perspectiva radica en su imposibilidad para diferenciar la influencia individual ante una situación potencial estresante (Patlán,

2019). Por otro lado, los autores Morales y Goirz (2019) establecieron los niveles de riesgo ergonómico y estrés laboral de los fisioterapeutas de un Hospital de Clínicas, en donde hallaron que, el 67% de presentan nivel 4 (riesgo alto) y el 33% presentan un nivel 5 (riesgo muy alto) y con el nivel de estrés el 78% presentan nivel bajo, con lo cual concluyen que con respecto al riesgo ergonómico se ubica en alto y muy alto, solicitando intervenir inmediatamente para impedir lesiones musculoesqueléticas y discapacidad física para el desempeño profesional.

Referente al segundo objetivo específico, se diagnosticó el nivel de desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú, encontrándose que existe un bajo desempeño laboral, ya que ninguno tiene un nivel alto y solo el 13% está en nivel medio, dejando al 87% en el nivel bajo. Además, se diagnosticó los niveles de sus dimensiones, se obtuvo, en cuanto a la eficacia, el 61% es bajo, el 36% es medio, y solo el 2% es alto; por otro lado, referente al nivel de la eficiencia, el 50% está es bajo, el 49% es medio y solo el 1% es alto; finalmente, en cuanto al nivel trabajo en equipo, el 64% es bajo, el 31% es medio y el 5% es alto, el desempeño laboral es la actividad de manera eficaz para conseguir las metas de la organización y además, el rendimiento de una persona tiene cuando realiza su trabajo.

Un estudio similar realizado por Delgado et al. (2020) que, el 98% de los participantes reveló estrés laboral de niveles medio y alto, el 39,8% obtuvo un desempeño laboral moderado, concluyen que el estrés laboral influye de manera negativa en el desempeño laboral. De la misma forma, Arellano et al. (2022) proponen ejecutar un programa que intervenga y para un mejor el desenvolvimiento del personal de Salud que padezca de estrés laboral, ya que el 75% y 24% tienen estrés laboral de nivel medio y alto, en el desempeño laboral destacaron los niveles medio con 55% y alto con 45%. Propusieron un método de intervención para la reducción del estrés laboral y perfeccionar el desempeño.

Como se pudo observar, el nivel de desempeño en la presente investigación y en las investigaciones de otros autores, está en nivel bajo, sin embargo, Quintana y Tarqui (2020) mencionan que específicamente el desempeño del técnico y profesional de salud es susceptible a optimizar mediante un control objetiva y parcial como por ejemplo los incentivos

económicos como salarios admisibles y puntuales, ya que interfieren en la producción y calidad de la atención para mejorar la infraestructura y condiciones de trabajo, por ello, para conseguir rápidamente las mejoras formidables sobre competencias, capacidad de reacción y producción este colectivo, la aplicación mediante muchos instrumentos prácticos y menos costosos se debe emplear para beneficio del trabajador y la entidad.

En general, el bajo desempeño laboral, se puede explicar con índices a nivel mundial, los cuales indican que de todas las empresas peruanas, el 30% de ellas, capacitan a sus trabajadores posteriormente de haber realizado una evaluación de medición del desempeño, generalmente ejecuta para evitar gastos, sin embargo, en realidad es importante invertir porque ayudará a obtener mejoras en los resultados, ya que esta proveerá información al trabajador y puedan optimizar su desempeño laboral, esta ofrecerá beneficios con el fin de mejorar su desarrollo profesional por lo que ayudará al crecimiento de la organización (Bautista et al., 2020).

Finalmente, referente al tercer objetivo específico, se estableció la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú, en donde se distinguió una significancia de $p=0.000$ ($p<0.01$) lo que les permitió rechazar la hipótesis nula y se accede la hipótesis alterna propuesta en el estudio, de tal forma se puso en manifiesto del estrés laboral y el desempeño, se da una relación altamente significativa, asimismo, esta relación es negativa y media según el coeficiente de Spearman $\rho = -0.404$, lo que pone al descubierto que si aumenta el nivel de estrés laboral, el desempeño disminuye.

De esta manera se pudo apreciar como las dimensiones del estrés, influyen negativamente en el desempeño laboral, ya que este último se da por estímulos ambientales que se localizan fuera al sujeto o estresores, los cuales alteran y perturban al cuerpo y afectar de manera temporal o permanente cuando se padece de estrés; en lo que respecta a los estresores es de suma importancia identificar los factores o escenarios del entorno laboral y extralaboral; es importante tener en cuenta que un escenario puede ser estresante con diferente intensidad en cada persona (Patlán, 2019).

De manera similar, Delgado et al. (2020) desarrollaron su investigación en donde evaluó los niveles de estrés laboral, clasificándolos según síntomas, siendo uno de ellos los psicoemocionales, obteniendo un puntaje de 11,6 (después de usar baremos), con lo que lo ubicó en un nivel bajo de síntomas de estrés, sin embargo, en términos generales, el estrés laboral hace que el desempeño de los trabajadores sea peor.

Como Aldazabal (2020) desarrolló una investigación para evaluar el estrés de enfermería en pandemia en un Hospital COVID-19, en Lima, en donde se ve reflejado en una de sus dimensiones es el ambiente psicológico, en el cual se obtuvo que el 47.1% está en nivel medio, el 42.2% en nivel bajo y el 10.8% en nivel alto, con lo cual se evidenció un nivel considerable de estrés laboral por agotamiento psicológico, se concluyó que se debe vigilar la salud emocional, para identificar e intervención temprana ante situaciones estresantes, con el objetivo de cuidar su salud.

Asimismo, Barrueto y Brenis (2020) en su estudio determinaron los factores que conllevan al estrés laboral en pandemia por COVID-19 a los de enfermería del área de urgencia del Hospital Ventanilla, metodológicamente es descriptiva, transversal y cuantitativo. El resultado puso en evidencia con relación a los factores personales sobre el salario es malo, mientras el 40% de refieren como regular, con respecto al factor ambiental el 56,7% refieren que la infraestructura es mala y que el 43,3% consideran regular la infraestructura. Concluyen que si aumenta uno de los factores por ende incrementara el estrés laboral y si los factores disminuyen entonces también bajara el otro.

VI. CONCLUSIONES

1. Se identificó un $p = 0.000$, dicha significancia resultó ser menos a 0.01, también, el coeficiente de correlación rho de Spearman = -0.333, por lo que se procedió a rechazar la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, refiriendo que el estrés influye significativamente en el desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú, la influencia es negativa y se da de manera moderada o media entre las variables, en otros términos, al aumentar el nivel de estrés laboral de los trabajadores, regularmente disminuye el nivel de desempeño laboral.
2. El nivel de estrés laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú está en nivel medio-alto, ya que, el 61% tiene estrés medio, el 36% estrés alto y solo el 3% presenta bajo estrés.
3. El personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú, en general, tiene un bajo desempeño laboral, ya que ninguno tiene un nivel alto y solo el 13% está en nivel medio, es decir, el 87% tiene nivel bajo.
4. Se distinguió una significancia de $p=0.000$ ($p<0.01$), asimismo, el coeficiente de Spearman rho = -0.404 lo que permite refutar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa propuesta en la investigación, de tal manera se puso en manifiesto que entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú se da una relación altamente significativa, asimismo, esta relación es negativa y media, lo que pone en evidencia que al aumentar el nivel de agotamiento emocional, el desempeño del personal disminuye.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a los directivos del Hospital Regional Policial del Norte del Perú, organizar talleres dirigidos al personal asistencial de los diferentes servicios, donde se requiera, emplear estrategias y habilidades para manejar el estrés y el estado emocional, ya que puede ser dañino para la salud y en la atención que se ofrece al paciente.
2. Se sugiere a los directivos del Hospital Regional Policial del Norte del Perú, efectuar políticas y realizar reconocimientos de logros, incentivando el desarrollo personal y profesional, otorgándoles mayor puntaje en calificación que le permita ascender.
3. Se sugiere a los jefes de las diferentes áreas, en coordinación con el área de Psicología implementar programas o estrategias de afrontar problemas de estrés, donde se instaure pequeñas dinámicas de relajación, para librar la ansiedad y de esa forma reducir el agotamiento emocional que puedan tener los trabajadores.
4. Se sugiere que el área de Psicología, deben organizar charla y taller, sobre manejo de emociones y autocontrol, que debe emplear el personal asistencial, de esta manera estén dispuestos para afrontar distintos escenarios de estrés que puedan generar malestar o fastidio.

REFERENCIAS

- Acosta, J. (2022). Factores asociados al estrés laboral en los trabajadores de un centro de salud del MINSA-Lambayeque. [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97538>
- Aldazabal, Y. (2020). Estrés durante la pandemia en enfermeros que laboran en primera línea en un Hospital Covid-19 Lima: *Ágora revista de investigación científica*. 2020; 07(02):107-13. <http://dx.doi.org/10.21679/arc.v7i2.178>.
- Aponte, E. (2021). Estrés y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud San Juan Bautista, Ayacucho. Universidad Cesar Vallejos, Lima. <https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04>
- Arancel, E. y Guardamino, L. (2019). Los factores motivacionales y el desempeño de los gerentes públicos. [Tesis de maestría]. Universidad San Martín de Porres, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5785>
- Arellano, V., Lujan, G. y Arellano, B. (2022). Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, de la Dirección Regional de Salud Tumbes: *Revista Multidisciplinaria Ciencia Latina* vol.6, n.4 (2022). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2840
- Arias, J. & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación, 1 ed. p.113, 114, 117. Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T. y Vásquez, M. (2022). Metodología de la Investigación: El método Arias para realizar un proyecto de tesis. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>.
- Barrueto, L. y Brenis, M. (2020). Factores que inciden al estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Ventanilla, Callao. <https://doi.org/20.500.12952/6290>
- Bautista, R., Cienfuegos, R. y David, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica, Perú: *Revista de Investigación valor agregado* vol.7, n1, 2020 109-121. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, vol.3(1), <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Boente, A. y Reyes, N. (2019). Metodología de la investigación compilación total. p. 60-62. https://www.academia.edu/40436132/metodologia_de_la_investigacion
- Carlos, E., Chávez, L., Mallqui, C. y De la Cruz, C. (2022). Escalas de depresión, ansiedad y estrés (DASS21): Evidencias psicométricas en universitarios. *Revista científica en psicología EUREKA*, vol. 20, No 1,2023. <https://ojs.psicoeureka.com.py/index.php/eureka/article/view/259>
- Castagnola, V., Castagnola, G., Castagnola, A. y Castagnola, C. La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un Hospital infantil público de Perú. *Revista Journal of Business and entrepreneurial octubre - diciembre Vol. 4 - 3 – 2020*. <http://journalbusinesses.com/index.php/revista>
- Condori, P. (2020). Universo, población y muestra. Curso Taller: <https://n2t.net/ark:/13683/pvny/o7c>
- Delgado, A. (2022). Métodos, instrumentos y recogida de datos. <https://doi.org/10.3916/escuela-de-autores-174>
- Delgado, S., Calvanapón, F., y Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud, Libertad: *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Díaz, F., Guevara, S. y Vidaurre, W. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo: *Revista de Investigación Cultural*. Volumen 8, Número 1, 15: 31-40 Lambayeque – Perú. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521758809014>
- Estévez, A. (2019). Desempeño. En Significado. <https://significado.com/desempeno/>
- Flores, G. (2022). Estrés laboral y desempeño profesional de cirujanos dentista de la región Lambayeque. [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82206>

- García, V., Figueroa, H., Cárdenas, A., La Rosa, A. y Ramírez, L. (2019). Código de ética de investigación. 2ed. Perú.
- Guillen, O., Gondo, R., Cerna, B. y Martínez, E. (2019). *Guía rápida para la elaboración de proyecto de tesis*. 1 ed. Perú.
- Hernández, S. y Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, Vol. 9, No. 17,51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Huaire, I. (2019). Método de investigación. Material de clase. <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huair.inacio/35>
- León, P., Lora, M., y Rodríguez, J. (2021). Relación entre estilo de vida y estrés laboral en el personal de enfermería en tiempos de COVID-19. *Revista Cubana de Enfermería*,37(1). <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4043>
- López, B., Aragón, J., Muñoz, M., Madrid, S. y Tornell, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana* vol.21 no. 2. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>
- López, R., Avello, R., Palmero, D., Sánchez, S. y Quintana, M. (2019) Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de medicina militar*, vol.48. no2. <https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390>
- López, R., Lalangui, J., Maldonado, A. y Palmero, D. (2019). Validación de un instrumento sobre los destinos turísticos para determinar las potencialidades turísticas en la provincia de El Oro, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(2), 341-346. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Lucero, J., Lucero, M., Erazo, M. y Noroña, G. (2020). Estrés laboral y autopercepción de la salud en médicos y enfermeras del área de emergencia en Riobamba, Ecuador: *Revista Cubana de Reumatología*. 2020; 23 (1): e225. <https://revreumatologia.sld.cu/index.php/reumatologia/article/view/945>

- Martínez, C. (2020) Estrés y ansiedad. Psicología y comunicación. <https://docplayer.es/203880783-Estres-y-ansiedad-psicologia-y-comunicacion-curso-2020-2021-clara-martinez-cao.html>
- Mena Roa, M. (2021). 2020, un año récord de estrés para los trabajadores de todo el mundo. <https://es.statista.com/grafico/26338/porcentaje-de-empleados-que-aseguran-haber-experimentado-estres-durante-gran-parte-del-dia-anterior/>
- Millones, M. (2022). Factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral en un establecimiento de salud I-3 de Lambayeque. [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94935>
- Monterrosa, A., Dávila, R., Mejía, A., Contreras, J., Mercado, M. y Flórez, Ch. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *Revista de la facultad de ciencias de la salud MedUNAB*. 2020; 23(2): 195-213. <https://doi.org/10.29375/01237047.3890>
- Morales, L. y Goiriz N. (2019). Riesgo ergonómico y estrés laboral de fisioterapeutas del Hospital de Clínicas, Facultad de Ciencias Médicas. Paraguay, 2019. *An. Fac. Cienc. Méd. (Asunción) [Online]*. 2020, vol.53, n.2, pp.79-86. ISSN 1816-8949. <https://doi.org/10.18004/anales/2020.053.02.79>
- Oblitas, S. (2020). Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un Hospital público de Chiclayo. *Revista experiencia en Medicina* Vol.6 Núm.1. <https://doi.org/10.37065/rem.v6i1.381>
- Ortiz, A. (2020) El estrés laboral: Origen, consecuencias y como combatirlo. *Daena: International Journal of Good Conscience*. V15-N3-A8 (1-19). [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
- Paredes, Y., Estrada, E., Quispe, R., Mamani, H. y Mamani, M. (2020). Factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de instituciones educativas públicas. *Revista de producción, científica e investigación* vol. 4, núm. 34. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol4iss34.2020pp13-20>

- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y como medirlo? *Revista Salud Uninorte. Salud, Barranquilla*. 2019, vol.35, n.1, pp.156-184. ISSN 0120-5552. <https://doi.org/10.14482/sun.35.1.158.72>
- Posso, R. y Lorenzo, E. (2020) Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física. *Revista Educare. Vol.24, no 3*. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i3.1410>
- Quintana, D. y Tarqui, C. (2020) Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao. *Revista de archivos de Medicina*, vol.20, n.1, pp.123-132, <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
- Ramos, J. (2022). El diseño de investigación en las investigaciones jurídicas. *Revista LP Pasión por el derecho* ISSN 2789-3375. <https://lpderecho.pe/el-diseno-de-investigacion-en-las-investigaciones-juridicas/>
- Resolución de vicerrectorado de investigación N°021-2021-VI-UCV. Código de ética en investigación de la universidad César Vallejo, 18 de enero del 2021.
- Rojas J. (2019). 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. Información capital Humano. Universidad Privado del Norte - Perú. <http://www.infocapitalhumano.pe/recursoshumanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>
- Salazar, J., y Vigo, C. (2021). Calidad de vida y nivel de estrés del personal de salud del Hospital Belén de Lambayeque. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9614>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018) Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística, primera edición. Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/1480>
- Santa Cruz, H., Chávez, G., Domínguez, J., Castañeda, J. y Araujo Robles, E. (2022). Burnout y estresores en docentes durante la pandemia por COVID-19. *Revista de Pedagogía*, 74(3), 67–82. <https://doi.org/10.13042/Bordon.2022.94236>
- Sarsosa, K. y Charria, H. (2018) Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Univ. Salud*, vol.20, n.1, pp.44-52. ISSN 0124-7107. <https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>

- Suarez, R., Campos, L., Socorro, J. & Mendoza, C. (2020) Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo, Nicaragua: *Revista electrónica de conocimientos, saberes y prácticas*. 2020; 3, (1).
<https://doi.org/10.5377/recsp.v3i1.9794>
- Vallejo, F., Rubio, O. y Tello, J. (2021). Organización del trabajo y manejo del estrés. *Revista polo del conocimiento*, ed. No. 67, vol.7 no. 2.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8331400#>
- Velázquez, J. y Román, E. (2020). Influencia del estrés laboral en el ambiente familiar del personal de enfermería, Ecuador: *Mikarimin*, Vol 6, Iss0, Pp 115-128 (2020) *revista científica multidisciplinaria*. 2020. <https://http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1716>
- Zúñiga, E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión En El Tercer Milenio*, 22(44), 115–120.
<https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / TIPO / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>¿Cuál es la influencia del estrés en el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú?</p>	<p>Objetivo General: - Determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú.</p> <p>Objetivo Específico: - Identificar el nivel de estrés laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú. - Diagnosticar nivel de desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú. - Establecer la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú.</p>	<p>El estrés ejerce una influencia negativa en el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú.</p>	<p>- Estrés laboral</p> <p>- Desempeño Laboral</p>	<p>Unidad de análisis: Personal asistencial del Hospital Regional del Norte del Perú. Población: Está conformada por 220 profesionales y técnicos de la salud que desempeñan de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú. Muestra: Estará conformada por 140 participantes. Muestreo: No probabilístico.</p>	<p>Tipo: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental - transversal</p> <p>Nivel: Descriptivo</p>	<p>- Encuesta Cuestionario</p>

ANEXO 02: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN DE OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrés laboral	El estrés se define como una respuesta no clara que muestra el cuerpo ante cualquier situación y pueda presentar como cambios fisiológicos y psicológicos, (Patlán, 2019).	El estrés puede desencadenar daños psicológicos y fisiológicos cuando una persona lo padece, podrían perjudicar las funciones cognitivas cuando los niveles son altas, también hace referencia que el estrés laboral es muy común y en la actualidad a nivel mundial (Rojas, 2018).	Agotamiento emocional	Cansancio	Ordinal
				Desgaste físico	
				Desgaste Intelectual	
			Despersonalización	Trato duro	
				Dureza emocional	
				Empatía	
			Realización personal	Culpabilidad de problemas	
				Atención eficaz	
				Clima agradable	
Influencia positiva					
Desempeño laboral	El desempeño laboral se define como una respuesta expresada por la dedicación, capacidad y el esfuerzo individual o colectivo, siendo medible, realizado como positivo o negativo (Estévez, 2019).	El desempeño laboral es la forma cómo los trabajadores se empeñan de manera eficaz para conseguir las metas de la organización. Así mismo es el rendimiento que una persona tiene cuando realiza su trabajo (López, et al, 2021).	Eficiencia	Visión	Ordinal
				Capacitaciones	
				Objetivos	
			Eficacia	Meta	
				Periodo	
				Evaluaciones	
			Trabajo en equipo	Apoyo	
Gestión					

ANEXO 03. CONSENTIMIENTO INFORMADO (*)

Título de la investigación: Investigación: influencia del estrés en el desempeño laboral del personal asistencial de un hospital regional policial del norte del Perú

Investigador (a): **Lic. TM. Alan Jaime VALENCIA ROJAS**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en una investigación titulada “Investigación: influencia del estrés en el desempeño laboral del personal asistencial de un hospital regional policial del norte del Perú”, cuyo objetivo de la investigación es determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado programa académico de Maestría de Gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo y filial Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución director del Hospital Regional Policial del Norte del Perú.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Investigación: influencia del estrés en el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional Policial del Norte del Perú.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de del auditorio de la institución del Hospital Regional Policial del Norte del Perú. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria: Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo: Indicar al participante la existencia que no existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios: Se le informará que los resultados de la investigación se le brindarán a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad: Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador(es):

Alan Jaime VALENCIA ROJAS email: alanvalenciarojas@gmail.com y Asesora: DRA. Vilma MONTEAGUDO ZAMORA, email: mmonteagudoza@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: _____

Fecha y hora: _____/_____

Para la garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

ANEXO 04: INSTRUMENTO CUESTIONARIO

TITULO: INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE UN HOSPITAL REGIONAL POLICIAL DEL NORTE DEL PERÚ

Investigador: Lic. TM. Alan Jaime VALENCIA ROJAS

INSTRUCCIONES: a continuación, le presento una lista de acciones que recogerá datos sobre estrés y desempeño laboral. Se solicita responder con (X) cada uno de los ítems con mucha cordialidad, su información será totalmente confidencial.

Sexo: M () F ()

Área en que labora: _____

Profesión / Ocupación: _____

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
(0)	(1)	(2)	(3)	(4)

N°	ESTRÉS LABORAL				
Dimensión 01: Agotamiento emocional					
	0	1	2	3	4
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.				
2	Al final de la jornada me siento agotado				
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas.				
4	Me siento físicamente agotado por la labor que realizo.				
5	Me siento frustrado por mi trabajo.				
6	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.				
7	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.				
Dimensión 02: Despersonalización					
	0	1	2	3	4
8	Creo que trato algunos pacientes como si fueran objetos.				
9	Creo que tengo un compromiso más insensible con la gente desde que hago este trabajo.				
10	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.				
11	Realmente no me importe lo que les ocurriera a algunos de los pacientes a los que tengo atender.				
12	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.				
Dimensión 03: Realización personal					
	0	1	2	3	4
13	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.				
14	Me encuentro con mucha vitalidad.				
15	Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis pacientes.				
16	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.				

N°	DESEMPEÑO LABORAL					
Dimensión 01: Eficacia		0	1	2	3	4
17	Los trabajadores se identifican plenamente con la misión del Hospital.					
18	Los trabajadores están en la capacidad de realizar sus funciones.					
19	Los objetivos propuestos en el Hospital, se cumplen.					
Dimensión 02: Eficiencia		0	1	2	3	4
20	Los trabajadores cumplen con sus metas anuales					
21	Los trabajadores cumplen con atender en el tiempo necesario a los pacientes.					
22	Se evalúa a todos los trabajadores dentro del Hospital.					
Dimensión 03: Trabajo en equipo		0	1	2	3	4
23	Los trabajadores se apoyan entre sí, para alcanzar objetivos comunes.					
24	La administración contribuye a que los trabajadores realicen su tarea en equipo.					

Fuente: Elaborado por Aponte Noa, Ermily Stephanie – 2021

ANEXO 05: FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

DATOS INFORMATIVOS

1. Nombre del cuestionario: Estrés laboral y desempeño laboral
2. Tipo de instrumento: Cuestionario
3. Lugar de ejecución: Hospital Regional Policial del Norte del Perú
4. Autor: Aponte Noa, Emily Stephanie (2021)
5. Medición: Estrés laboral y desempeño laboral
6. Administración: Personal asistencial
7. Tiempo de aplicación: 30 minutos
8. Forma de aplicación: Individual – colectiva
9. Objetivo: Determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú.
10. Capacidades a evaluar:

Estrés laboral:

Agotamiento emocional:

- Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.
- Al final de la jornada me siento agotado.
- Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas.
- Me siento físicamente agotado por la labor que realizo.
- Me siento frustrado por mi trabajo.
- Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.
- En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.

Despersonalización:

- Creo que trato algunos pacientes como si fueran objetos.
- Creo que tengo un compromiso más insensible con la gente desde que hago este trabajo.
- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente
- Realmente no me importe lo que les ocurriera a algunos de los pacientes a los que tengo atender.
- Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.

Realización personal

- Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.
- Me encuentro con mucha vitalidad.
- Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis pacientes.
- Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.

Desempeño laboral

Eficacia:

- Los trabajadores se identifican plenamente con la misión del Hospital.
- Los trabajadores están en la capacidad de realizar sus funciones.
- Los objetivos propuestos en el Hospital, se cumplen.

Eficiencia:

- Los trabajadores cumplen con sus metas anuales.
- Los trabajadores cumplen con atender en el tiempo necesario a los pacientes.
- Se evalúa a todos los trabajadores dentro del Hospital.

Trabajo en equipo:

- Los trabajadores se apoyan entre sí, para alcanzar objetivos comunes.
- La administración contribuye a que los trabajadores realicen su tarea en equipo.

11. Instrucciones:

El instrumento tiene como objetivo determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú. Los datos recopilados serán utilizados únicamente para el desarrollo del estudio, por lo que solicitamos responder cada ítem, en donde:

0 = Siempre 1 = Casi siempre 2 = A veces 3 = Casi nunca 4 = Nunca

12. Validaciones:

Para la validez y confiabilidad de los instrumentos participaron 3 jueces, quienes lo calificaron en promedio aplicable, dando validez al instrumento. Asimismo, en el proceso de validación de cada uno de los cuestionarios, se tuvo cuenta para cada ítem, la validez de contenido y para tal efecto se consideraron tres aspectos: pertinencia, relevancia y claridad.

ANEXO 06: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Alfa de Cronbach de la Variable (Global)

Alfa de Cronbach	N.º de Elementos
0,760	24

Cuestionario de Motivación

Alfa de Cronbach	N.º de Elementos
0,808	16

Cuestionario de Desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N.º de Elementos
0,905	8

Fuente: Elaborado por Aponte Noa, Ermily Stephanie - 2021

ANEXO 07. CÁLCULO DE MUESTRA

Dónde:

- n = Tamaño de la muestra necesaria
- z = Nivel de confianza 95% (1,96)
- p = Probabilidad de que el evento ocurra 50% (0.50)
- q = Probabilidad de que el evento no ocurra 50% (0,50)
- e = Error permitido 5% (0.05)
- N = Tamaño de la población

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

$$\frac{220 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 (220 - 1) + (1.96)^2 (0.5 \times 0.5)}$$

$$n=140$$

ANEXO 08. BASE DE DATOS DE LA MUESTRA DE ESTUDIO

	ESTRÉS LABORAL												ESTRÉS LABORAL											
	Agotamiento emocional							Despersonalización					Realización personal				Eficacia			Eficiencia		Trabajo en equipo		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	2	2	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1
2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	2	0	0	1	3	2	1	4	1	2
3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	2	0	3	3	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	0	1	4	1	1	1	1	0	1	1
5	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	2	0	2	2	2	0	1	1	1	0	1	1
6	1	1	1	2	3	2	4	4	4	3	4	4	1	2	1	1	2	1	1	2	1	3	2	1
7	2	1	2	2	3	2	3	3	4	4	3	4	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	1	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	4	2	0
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	1	2	2
11	1	1	2	1	3	3	3	4	4	4	4	2	0	0	0	0	2	2	3	2	1	0	1	1
12	2	2	1	1	2	2	3	4	4	4	4	3	0	2	1	1	2	2	2	1	1	3	1	1
13	3	3	1	3	4	3	3	4	4	4	4	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1	3	2	2
14	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	1	1	1	0	0	0	0	1
15	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	0	1	0	1	0	2	2	1	3	1	2
16	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	1	0	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2
17	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	0	1	1	1	1	0	1	1	1	2	1	1
18	2	1	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	2	0	1	1	2	2	1	1	2	0	1	2
19	4	3	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	0	0	1	1	2	0	2	2	1	2	2	2
20	2	2	2	2	4	4	0	4	0	4	0	4	4	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	2	2
22	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	3	1	1	1	1	1	1	0	2	0	2
23	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	1	2	2	2	1	2	1	1	3	2	1
24	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3	2	1	1	1	2	1	2	2	1	3	2	3
25	4	2	0	2	4	4	2	4	3	4	4	2	0	0	0	0	2	2	3	2	2	2	2	2
26	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1
27	2	2	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29	0	1	1	1	2	2	2	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	0	2	2
30	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2
31	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	1	4	3	3	4	2	2
32	1	1	2	1	4	2	4	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	2	2	2	2	3	3	3	4	2	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2
34	1	0	1	1	2	2	3	4	4	4	2	4	3	2	2	3	1	0	4	2	0	2	4	4
35	2	2	1	2	3	3	2	4	4	4	4	4	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1
37	0	0	2	1	2	2	1	4	4	4	4	4	2	1	1	1	1	0	1	1	1	2	0	0
38	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	3	3
39	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	1	1	1	1	2	2	3	2	2	0	2	2
40	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	1	1	1	1	0	0	2	1	0	3	1	2
41	2	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	1	1	4	1	0	0
43	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	0	1	0	0	1	1	1	1	1	4	1	2
44	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	3	2	2
45	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	1	1
46	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
47	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	1	0	1	1	0	1	0	0	2	1	1

48	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	1	0	1	1	0	1	0	0	2	1	1
49	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	1	1	1	0	1	1	2	1	1	0	1	1
50	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3
51	3	3	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
53	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	0	1	1	0	2	1	2	1	1	1	2	0
54	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	0	1	0	1	1	1	1	1	2	1	1
55	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	0	1	1	1	0	2	1	1	3	1	1
56	2	2	3	3	3	2	2	4	3	2	3	4	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	0	1
57	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	0	0	0	2	2	2	1	2	3	2	3
58	3	3	2	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	0	1	0	2	0	2	2	1	2	2	1
59	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
60	2	0	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	0	1	4	1	1	1	0	1	1
61	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	2	0	2	2	2	0	1	1	1	0	1	1
62	1	1	1	2	3	2	4	4	4	3	4	4	1	2	1	1	2	1	1	2	1	3	2	1
63	2	1	2	2	3	2	3	3	4	4	3	4	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	1	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
65	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	4	2	0	
66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	1	2	2
67	1	1	2	1	3	3	3	4	4	4	4	2	0	0	0	0	2	2	3	2	1	0	1	1
68	2	2	1	1	2	2	3	4	4	4	4	3	0	2	1	1	2	2	2	1	1	3	1	1
69	3	3	1	3	4	3	3	4	4	4	4	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1	3	2	2
70	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	1	1	1	1	2	2	1	3	2	3
71	4	2	0	2	4	4	2	4	3	4	4	2	0	0	0	0	2	2	3	2	2	2	2	2
72	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1
73	2	2	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
74	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
75	0	1	1	1	2	2	2	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	0	2	2
76	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2
77	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	1	4	3	3	4	2
78	1	1	2	1	4	2	4	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
79	2	2	2	2	3	3	3	4	2	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2
80	1	0	1	1	2	2	3	4	4	4	2	4	3	2	2	3	1	0	4	2	0	2	4	4
81	2	2	1	2	3	3	2	4	4	4	4	4	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
82	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1
83	0	0	2	1	2	2	1	4	4	4	4	4	2	1	1	1	1	0	1	1	1	2	0	0
84	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	3	3
85	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1
86	0	0	2	1	2	2	1	4	4	4	4	4	2	1	1	1	1	0	1	1	1	2	0	0
87	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	3	3
88	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	1	1	1	1	2	2	3	2	2	0	2	2
89	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	1	1	1	1	0	0	2	1	0	3	1	2
90	2	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	1	1	4	1	0	0
92	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	0	1	0	0	1	1	1	1	1	4	1	2
93	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	3	2	2
94	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	1	1
95	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
96	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	1	0	1	1	0	1	0	0	2	1	1
97	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	1	0	1	1	0	1	0	0	2	1	1
98	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	1	1	1	0	1	1	2	1	1	0	1	1

99	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3
100	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1
101	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	0	1	0	1	0	2	2	1	3	1	2	2
102	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	1	0	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2
103	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	0	1	1	1	1	0	1	1	1	2	1	1	1
104	2	1	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	2	0	1	1	2	2	1	1	2	0	1	2	2
105	4	3	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	0	0	1	1	2	0	2	2	1	2	2	2	2
106	2	2	2	2	4	4	0	4	0	4	0	4	4	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	2	2	2
108	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	3	1	1	1	1	1	1	0	2	0	2	2
109	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	1	2	2	2	1	2	1	1	3	2	1	1
110	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3	2	1	1	1	2	1	2	2	1	3	2	3	3
111	4	2	0	2	4	4	2	4	3	4	4	2	0	0	0	0	2	2	3	2	2	2	2	2	2
112	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1
113	0	0	2	1	2	2	1	4	4	4	4	4	2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	2	0	0
114	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	3	3
115	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1
116	0	0	2	1	2	2	1	4	4	4	4	4	2	1	1	1	1	0	1	1	1	2	0	0	0
117	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	3	3	3
118	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	1	1	1	1	2	2	3	2	2	0	2	2	2
119	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	1	1	1	1	0	0	2	1	0	3	1	2	2
120	2	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	1	1	4	1	0	0	0
122	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	0	1	0	0	1	1	1	1	1	4	1	2	2
123	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	3	2	2	2
124	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	1	1	1
125	2	2	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1
126	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	2	0	0	1	3	2	1	4	1	2	2
127	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
128	2	0	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	0	1	4	1	1	1	0	1	1	1
129	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	2	0	2	2	2	0	1	1	1	0	1	1	1
130	1	1	1	2	3	2	4	4	4	3	4	4	1	2	1	1	2	1	1	2	1	3	2	1	1
131	2	1	2	2	3	2	3	3	4	4	3	4	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
133	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	4	2	0	0
134	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	1	2	2	2
135	2	2	1	1	2	2	3	4	4	4	4	3	0	2	1	1	2	2	2	1	1	3	1	1	1
136	3	3	1	3	4	3	3	4	4	4	4	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1	3	2	2	2
137	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1
138	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	0	1	0	1	0	2	2	1	3	1	2	2
139	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	1	0	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2
140	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	0	1	1	1	1	0	1	1	1	2	1	1	1

Aplicación de encuesta y procesamiento propia, en SPSS.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MONTEAGUDO ZAMORA VILMA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "

Influencia del estrés en el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital Regional Policial del Norte del Perú

", cuyo autor es VALENCIA ROJAS ALAN JAIME, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 20 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MONTEAGUDO ZAMORA VILMA CARNET EXT.: 01725395 ORCID: 0000 - 0002-7602-1807	Firmado electrónicamente por: MMONTEAGUDOZA el 14-01-2023 21:49:03

Código documento Trilce: TRI - 0497681