



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro
Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Puma Chombo Jorge Eloy

ASESOR:

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoreo

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de la salud

PERÚ - 2017

Dr. Juana Yris Diaz Mujica
Presidente

Dr. Danilo Sanchez Coronel
Dr. Secretario

Dr. Joaquín Vértiz Osores
Vocal

Dedicatoria

A Dios que me da la perseverancia y la fuerza para luchar por mis sueños y metas.

A mi madre Sonia Chombo de la Cruz y mi padre Jorge Puma López por el apoyo incondicional y los valores inculcados.

A la persona que llena mi vida de alegría y mucho amor, para mi esposa Cinthya Milagros Estrada Gonzales.

A mis amigos que siempre me brindan su apoyo en los momentos más difíciles.

Agradecimiento

Al Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoreo por su orientación empuje y tesón para la elaboración de esta tesis y al Dr. Danilo Sánchez Coronel.

Al director del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, Daisy Milagritos Torraza Ventosilla” por brindarme las facilidades en la ejecución de este trabajo de investigación.

A los profesionales de la salud que aceptaron colaborar con la realización de este trabajo.

A la Universidad Cesar Vallejo, por brindarme todos sus conocimientos en estos años de estudio.

A todos mil gracias.

Declaración de autoría

Yo, Jorge Eloy Puma Chombo, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017” presentada, en 83gg folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría. Por tanto, declaro lo siguiente:

- 1) He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- 2) No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- 3) Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- 4) Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 28 de Febrero del 2017

Jorge Eloy Puma Chombo

DNI 42717285

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Grado de Magister en Gestión de los servicios de la Salud. Los contenidos que se desarrollan son: I: Introducción: En esta parte se hace una panorámica sobre el tema planteándose la situación problemática y la intencionalidad del proyecto de investigación manifestada en los objetivos. Como marco teórico se narran los antecedentes y el marco teórico. II: Marco Metodológico: En esta parte se precisa el tipo de investigación, diseño, variables y su operacionalización, se precisan los métodos y técnicas de obtención de datos, se define la población y se determina la muestra. Por último se señala el tipo de análisis de los datos. III: Resultados: Los resultados se presentan de acuerdo a los objetivos propuestos, para ello se utilizaron gráficos y tablas donde se sistematizaron los datos obtenidos en la investigación. IV: Discusión: Se comparan los resultados obtenidos con otros obtenidos por otros investigadores, citados en los antecedentes. V: Conclusiones: Se sintetizan los resultados y se formulan a manera de respuestas a los problemas planteados en la introducción. VI: Recomendaciones: Emergen de las discusiones del estudio. Están orientados a las autoridades del sector y también a los investigadores sobre temas que continuarían en esta temática. VII: Referencias Bibliográficas contiene la lista de todas las citas contenidas en el cuerpo de la tesis.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

El autor

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica, técnica	18
1.3. Justificación	24
1.4. Problema	25
1.5. Hipótesis	26
1.6. Objetivos	27
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	29
2.2. Operacionalización de variables	29
2.3. Método	30
2.4. Tipo de estudio	31
2.5. Diseño	31
2.6. Población, muestra y muestreo	32
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
2.8. Métodos de análisis de datos	38
2.9. Aspectos éticos	38

III. Resultados	39
IV. Discusión	53
V. Conclusiones	56
VI. Recomendaciones	58
VII. Referencias	60
Apéndices	68
Apéndice 1. Matriz de consistencia	
Apéndice 2. Instrumento	
Apéndice 3. Base de datos	
Apéndice 4. Artículo científico	

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable estrés	29
Tabla 2. Operacionalización de la variable desempeño laboral	30
Tabla 3. Valores del alfa de cronbach	35
Tabla 4. Resumen del proceso de casos	35
Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad	36
Tabla 6. Resumen del proceso de casos	36
Tabla 7. Estadísticos de fiabilidad	36
Tabla 8. Valores del Rho de Spearman	38
Tabla 9. Estrés	40
Tabla 10. Falta de apoyo organizacional	41
Tabla 11. Sobre carga laboral	42
Tabla 12. Dificultades interpersonales	43
Tabla 13. Fuentes extrínsecas de insatisfacción	44
Tabla 14. Falta justicia organizacional	45
Tabla 15. Desempeño laboral	46
Tabla 16. Desempeño de la función	47
Tabla 17. Características individuales	48
Tabla 18. Tabulación cruzada	49
Tabla 19. Hipótesis general	50
Tabla 20. Hipótesis específica 1	51
Tabla 21. Hipótesis específica 2	52

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Tipos de estrés laboral	19
Figura 2. Dimensiones del estrés	20
Figura 3. Dimensiones del desempeño	21
Figura 4. Dimensión de la variable	22
Figura 5. Estrés	40
Figura 6. Falta de apoyo organizacional	41
Figura 7. Sobre carga laboral	42
Figura 8. Dificultades interpersonales	43
Figura 9. Fuentes extrínsecas de insatisfacción	44
Figura 10. Justicia organizacional	45
Figura 11. Desempeño laboral	46
Figura 12. Desempeño la función	47
Figura 13. Características individuales	48

Resumen

La presente investigación titulada: Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno infantil Piedra Liza, 2017, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores. La investigación fue básica con enfoque cuantitativo; de carácter correlacional y alcance transversal. La población fueron todos los trabajadores el Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados, el de estrés por ser un estándar, y el de desempeño laboral, está validado por los funcionarios del centro laboral.

Los resultados mostraron la relación inversa que hay entre el estrés y el desempeño laboral de acuerdo a la evidencia estadística, correspondiente a la prueba Rho de Spearman(-0.383) prueba significativa con un ($p\text{valor}=0.000<0.05$), lo que concluye que los trabajadores del Centro Salud Materno infantil Piedra Liza, a mayor estrés tienen menor desempeño.

Palabras claves: Desempeño y estrés laboral.

Abstract

The present research entitled: Stress and work performance of the workers of the Maternal and Child Health Center Piedra Liza, 2017, whose objective was to determine the relationship between stress and the workers' work performance. The research was basic with a quantitative approach; Of correlational nature and transversal scope. The population was all workers the Maternal and Child Health Center Piedra Liza. The technique used to collect information was a survey and the data collection instruments were questionnaires that were duly validated, the stress for being a standard, and the performance of labor, is validated by the employees of the labor center.

The results showed the inverse relation between stress and labor performance according to the statistical evidence, corresponding to Spearman's Rho test (-0.383), a significant test with a (pvalor = 0.000 <0.05), which concludes that Workers at the Maternal and Child Health Center Piedra Liza, the greater the stress, the lower their performance.

Key words: Performance and work stress.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

Internacionales

Morales (2017) en su investigación *“El estrés y el desempeño laboral de la empresa Lubriauto la Floresta, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua”*. La metodología fue un estudio investigativo básico, descriptivo y no experimental. Los resultados indicaron que el estrés, es un problema presente en el clima laboral. Recomienda que las autoridades y trabajadores deben estar alerta y prevenir situaciones que perjudiquen las actividades laborales; por lo tanto, sus efectos influyen en los trabajadores. Asimismo, propone la erradicación del estrés e inconvenientes que produce, teniendo como propósito la productividad y el buen desarrollo de la empresa y su talento humano.

Pérez (2015) en su investigación *“La relación del estrés ocupacional con la satisfacción laboral y cómo repercute en el desempeño de los mandos medios de los trabajadores de CELEC Termopichincha, una macro empresa del sector público”*. El objetivo es encontrar la relación entre estas dos variables y cómo se ve afectado el desempeño laboral. La Metodología fue experimental de corte transversal. La medición de estas variables se utilizó tres cuestionarios específicos y se evaluó a 124 colaboradores que ocupan cargos bajo la Subgerencia de Producción ubicados en las cuatro centrales de Termopichincha. El resultado concluyó que el desempeño laboral se ve afectado por niveles altos de estrés.

Meza (2014) en su investigación *“El estrés y su influencia en el desempeño laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C.Ltda”*. Su objetivo fue medir el impacto que tiene el estrés en el desempeño laboral en la Compañía Kleinturs y Representaciones. Se fundamenta según Idalberto Chiavenato el cual expresa que la evaluación del desempeño es un sistema de apreciación del rendimiento del colaborador en su puesto laboral, y sobre el estrés laboral el criterio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). La metodología es básica, de nivel correlacional, no experimental de corte

transversal. Los resultados fueron que el estrés repercute negativamente en el desempeño laboral ante los factores que causen estrés en su ambiente de trabajo.

Martínez (2011) *“Relación entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en trabajadores de enfermería del Hospital General de Uruapan”*, tuvo como objetivo general establecer la correlación estadística entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional, en trabajadores de enfermería del hospital. Se trabajó bajo un enfoque cuantitativo y con un tipo de investigación no experimental; así mismo el estudio es transversal con un diseño correlacional, utilizando pruebas estandarizadas para la obtención de los resultados. Las pruebas psicométricas utilizadas fueron la escala EDO (Escala de desgaste ocupacional” de Felipe Uribe Prado y la escala Perfil de Estrés de Nowack. La población estudiada fueron 50 enfermeras del Hospital General de Uruapan. Los principales resultados obtenidos fueron que no hay correlación significativa entre las escalas de desgaste ocupacional y los niveles de estrés en esta población.

Martínez (2011) en su tesis *“Estrés laboral en el personal de enfermería en el servicio de urgencias adultos del Hospital Regional General Ignacio Zaragoza ISSSTE.”*, el objetivo fue considerar el servicio más estresante y a su vez, si el personal sabe manejar el estrés que se desarrolla en el servicio. Esta investigación, enfoque cuantitativo, descriptiva, los resultados fueron observar al personal, se siente más estresado en este servicio que en cualquier otro, así como la falta de material o medicamento, entre otros, el personal encuestado refiere que para poder brindar una atención de calidad, debería de haber más personal en la plantilla, así como tener un área laboral más amplia y mejor equipada. Llegando a la conclusión el personal de Urgencias Adultos si refieren presentar estrés durante su jornada de trabajo y considera que muchas veces por la carga de trabajo no pueden brindar una atención integral, debido a falta de personal, por lo tanto hubiera menos estrés dentro del servicio.

Nacionales

Cáceres y Peralta (2016) en su investigación *“Relación del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca*

2016". El tipo de investigación fue descriptiva, correlacional; con diseño no experimental de corte transversal. Se evaluaron a 55 trabajadores del área asistencia. Para la recolección de datos sobre el estrés laboral se utilizó la técnica de encuesta, el instrumento fue utilizado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, sustentado por Ivancevich y Matteson, tuvo un Alfa de Cronbach de 0.854. Para medir el desempeño laboral se utilizó el test usado por la Organización Internacional del trabajo cuyo Alfa de Cronbach es de 0.979. Ambos instrumentos tienen un alto nivel de confiabilidad.

En la variable estrés laboral se obtuvo que el 49% de los trabajadores tiene estrés laboral, el 10% tiene un bajo nivel de estrés y un 12% tiene un alto nivel de estrés. En referencia a la variable desempeño laboral el 45% de los colaboradores tiene un desempeño laboral regular, el 29% tiene un desempeño laboral bueno y el 25% tiene un desempeño laboral malo. El p valor arrojado por el software estadístico SPSS versión 23 fue de 0.000, este valor es menor a 0.05; por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la clínica Santa Ana de la ciudad de Cajamarca en el periodo comprendido entre los meses de Enero a Agosto del año 2016.

Chávez (2016) en su tesis "*El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del Área de Gestión Comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015*", El objetivo de esta investigación fue determinar el efecto que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de Electrosur S.A. El tipo de investigación fue descriptiva, correlacional; con diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio está conformada por 32 colaboradores administrativos del área comercial de ELECTROSUR S.A, los instrumentos de recolección de datos contenían 25 preguntas referentes a la variable estrés laboral y desempeño. Los resultados establecieron el efecto que causa el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial, se comprobó mediante el Chi Cuadrado de Pearson, se obtuvo un p-valor de (0.087) el cual indica un efecto significativo entre las dos variables.

Pacheco (2016) en su tesis "*Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de Burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana*", tuvo como objetivo conocer la relación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y el clima organizacional en un grupo de 118 licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima. Para la investigación como parte de los procesos de Recursos Humanos de la Clínica se emplearon el Maslach Burnout Inventory y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma. Estos instrumentos fueron validados previamente obteniendo un puntaje de 0.791 y 0.980 respectivamente. Esta investigación es de nivel básico y tiene un diseño descriptivo correlacional. Los resultados indican una fuerte correlación (0.894) entre la dimensión agotamiento emocional y clima organizacional, una correlación muy fuerte entre la despersonalización y clima laboral (0.917) y una fuerte correlación entre realización personal y clima laboral (0.872).

Vásquez (2016) en su tesis "*Nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería que labora en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena Ayacucho*", tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería que labora en el servicio de centro quirúrgico. El estudio es de nivel aplicativo, cuantitativo, prospectivo y descriptivo. La población está conformada por 19 enfermeras(os) asistenciales que trabajan en el servicio de centro quirúrgico. La técnica es la encuesta auto administrada y el instrumento el inventario de Maslach adaptado. Los resultados son: 53% tienen un nivel de estrés medio, 26% nivel bajo y 21% alto. Con respecto a las sub escalas en la dimensión de cansancio emocional 52.6% enfermeras presentan nivel leve, y 47.3% enfermeras de nivel grave; en la dimensión de despersonalización 52.6% enfermeras presentan nivel moderado seguido de 31.6% enfermeras que presentan un nivel leve y por último 15.7% que presenta un nivel alto; en la dimensión de realización personal 52.6% enfermeras presentan un nivel moderado, 26.3% enfermeras presenta un nivel leve y por último 21% presenta un nivel grave. Concluye que el profesional de enfermería presenta un estrés de nivel moderado.

Sauñe, Bendezu y Oscoco (2011) en su investigación "*Condiciones laborales y nivel de estrés en enfermeros de un hospital público peruano*". Su objetivo fue determinar las condiciones laborales y nivel de estrés en los enfermeros de un hospital público peruano en el año 2011. Se realizó un estudio de tipo descriptivo, de corte transversal, la muestra está constituida por 44 enfermeros. Los resultados referentes a las condiciones laborales son considerados desfavorables en un 70% y favorables en un 30%. Respecto al nivel de estrés, el 52% presenta nivel de estrés medio, el 34% nivel de estrés bajo y un 14% presenta estrés alto, por lo que se concluyó que las condiciones laborales son desfavorables y el nivel de estrés es moderado en los enfermeros de un Hospital público peruano.

1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística

Definición Variable Estrés

De acuerdo con Stavroula (2004) "el estrés laboral es una preocupación ya que es una de los problemas principales no solo de salud para los trabajadores, sino también para el funcionamiento de las empresas en las cuales trabajan" (p. 81).

Lazarus y Folkman (1984) citado por Benites, D´ Anello y Noel (2013) señaló:

El estrés es "el resultado de una transacción entre la persona y el ambiente. Se trata de un juicio cognitivo asociado al temor que produce pensar que los recursos personales serán incapaces de dar respuesta a las demandas generadas por un acontecimiento particular" (p. 118)

Según Martínez (2004) se inicia por un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, si es manifestada en un corto tiempo es aguda, si prevalece en el tiempo es crónica. Sin embargo, en ocasiones es difícil diferenciarlos, ya que sus efectos (psicofisiológicos y/o sociales) pueden ser igualmente duraderos (Peiró & Salvador, 1993).

Teorías sobre el estrés

Cuevas y García (2012) señalan como las principales teorías sobre el estrés:

Teoría de la apreciación cognitiva

Llamada también transaccional señala que el estrés es un proceso cognitivo conductual individual en el ambiente, donde el individuo es quien refiere si el ambiente es estresante o no.” (p. 89).

Teoría Exigencias y control

Karasek-Theorell (1979) citado por Cuevas y García (2012) expresan que solo las variables que componen un modelo la puede definir” (p. 93)

Tipo de estrés laboral

Según Slipack (1996, citado en Campos, 2006) existen dos tipos de estrés laboral:

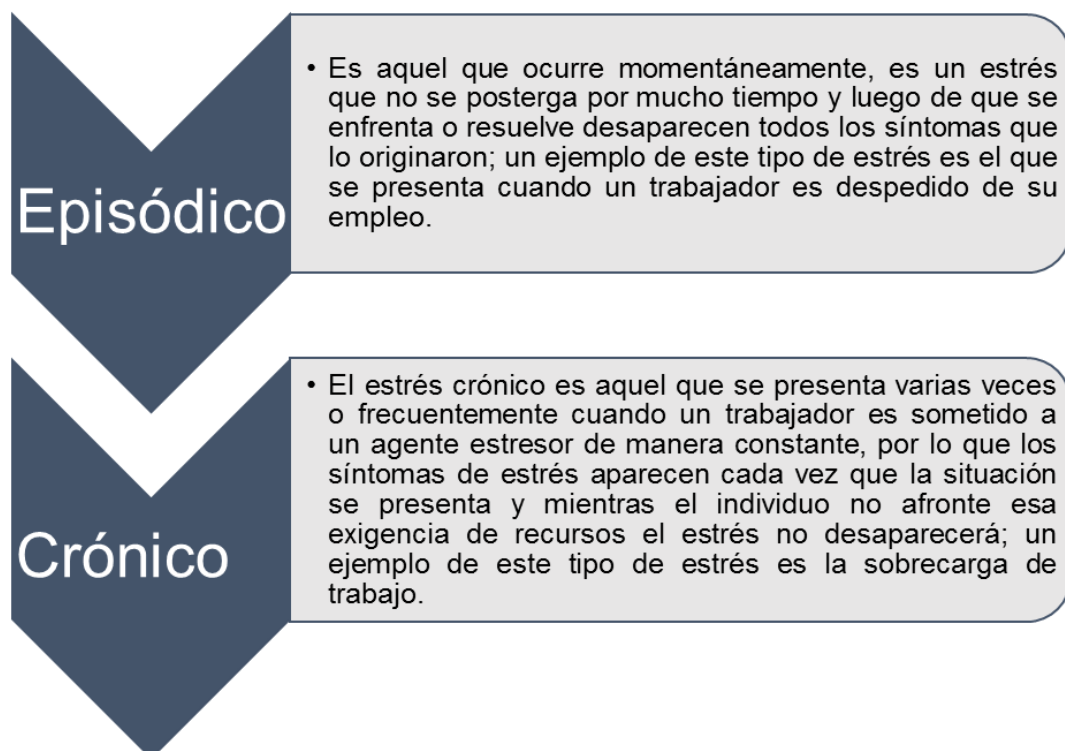


Figura 1. Tipos de estrés laboral de acuerdo a Campos (2006, p.11)

Dimensiones del estrés

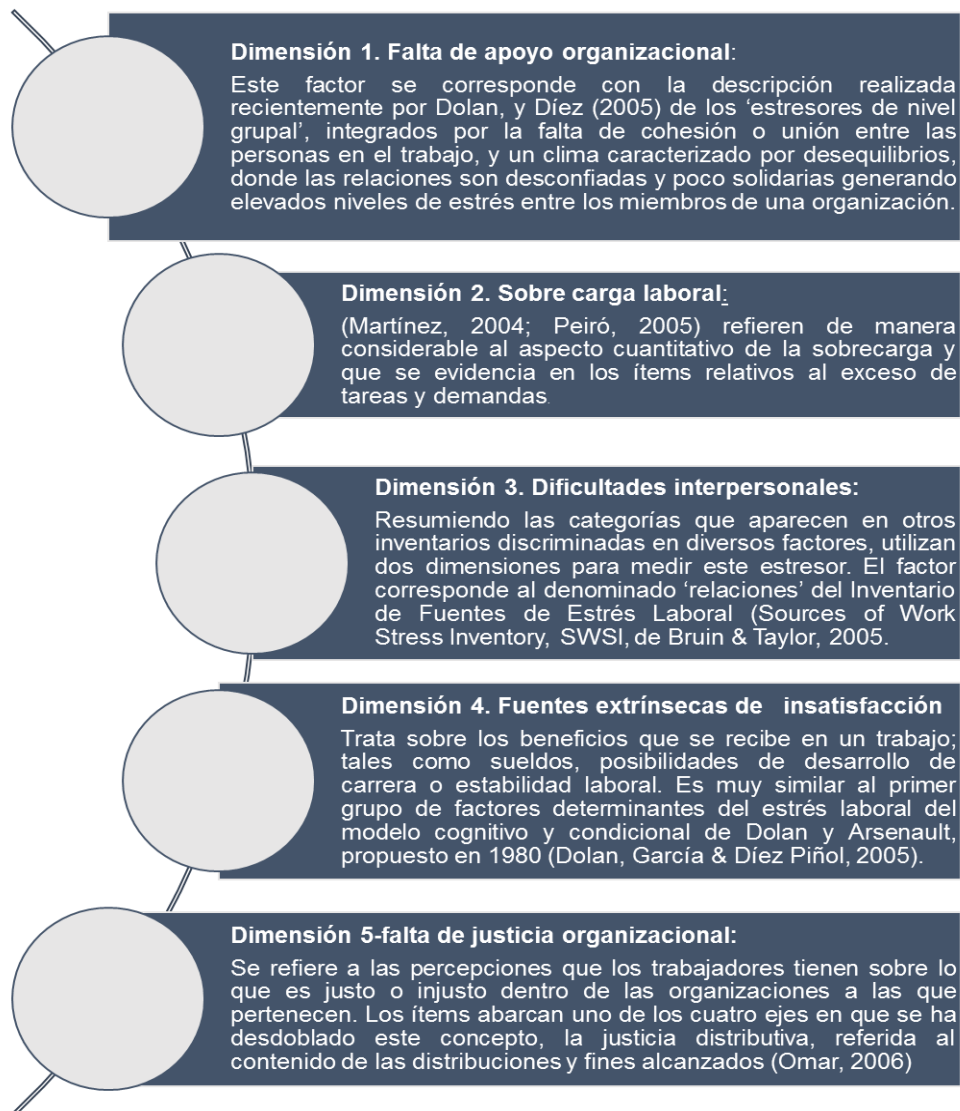


Figura 2. Dimensiones del estrés de acuerdo a Sánchez (20011, p. 84)

Variable: Desempeño laboral

Para Chiavenato (2000) la evaluación del desempeño es la apreciación en base a las metas logradas en su puesto laboral. Mediante dicha evaluación, se estimula al empleado a esforzarse, a buscar la excelencia y a considerar las cualidades que pueda tener. Los trabajadores deben ser evaluados de manera formal e informal y de manera periódica. También se le puede denominar a este proceso

evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informes de progreso, evaluación de eficiencia funcional, entre otros. (p. 89).

En la opinión de Gratton (2001) el desenvolvimiento que las unidades empresariales obtienen y la suma de actividades realizadas por los trabajadores; es tomada en cuenta para ser evaluadas por el empleador. Dichas evaluaciones deben reflejar los objetivos empresariales propuestos, por lo que la empresa tiene que tener una planeación de cómo se debe realizar dichos objetivos para llegar a una meta en común, dichas evaluación se realizaran con criterio de justicia tanto del evaluado como del evaluador.

Los desenvolvimientos pasados y actuales del trabajador son de interés para su evaluación, los cuales se comparan con los objetivos y metas que la empresa a propone en cada función realizada (Dessler, 2001).

Dimensiones del desempeño laboral

Para Chiavenato (2004) el desempeño es como actúa el evaluado ante los objetivos propuestos por la empresa. Teniendo en cuenta estrategias individuales para lograr los objetivos deseados, siendo estos:

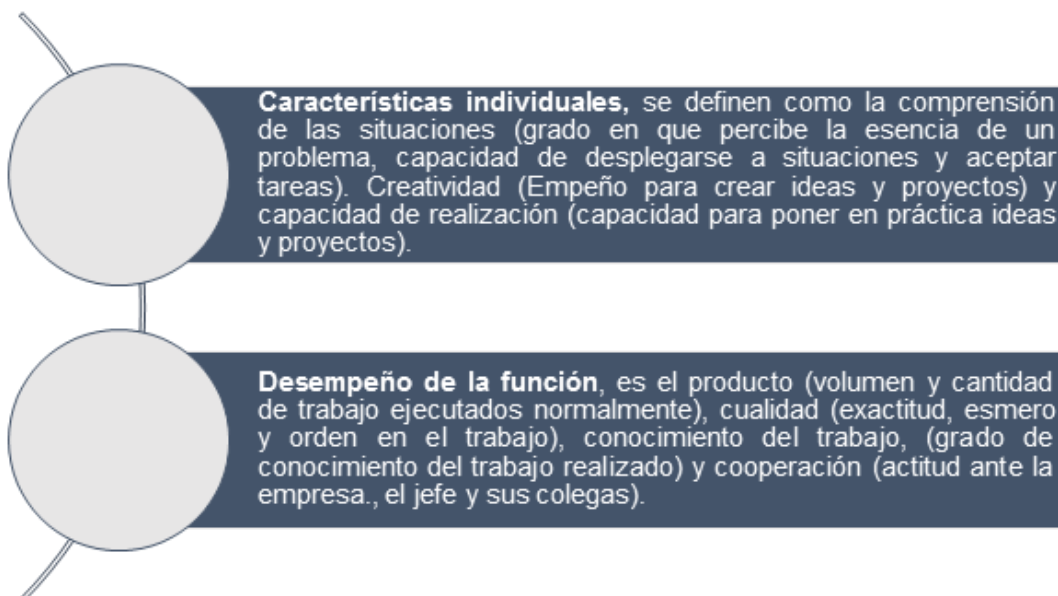


Figura 3. Dimensiones del desempeño acuerdo a Chiavenato (2004, p. 251)

Importancia del desempeño laboral

Por su parte Robbins y Coulter (2000) destacan que se puede tener como técnica para controlar la conducta la evaluación del desempeño, el cual es una herramienta dentro del proceso de control en el esquema administrativo. Un sistema ordenado de evaluación del desempeño permite medir con coherencia los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación que la empresa utiliza (Werther et al., 2000).

Conceptualización de las variables

Variable: Estrés laboral

Stavroula (2004) “el estrés laboral es una preocupación ya que es una de los problemas principales no solo de salud para los trabajadores, sino también para el funcionamiento de las empresas en las cuales trabajan” (p.81).

Dimensiones de las variables

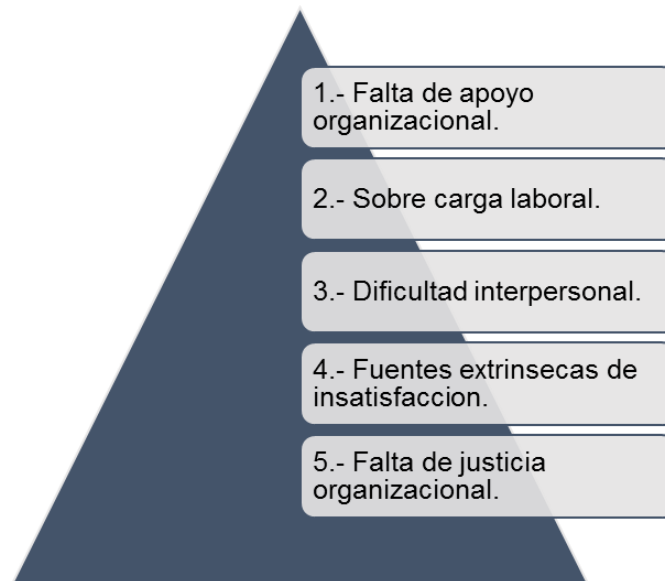


Figura 4. Dimensiones del estrés de acuerdo a Sánchez (20011, p. 84)

Dimensión 1. Falta de apoyo organizacional

Dolan, García y Díez Piñol (2005) los niveles elevados de estrés en un al grupo de trabajo podrían estar relacionadas por la falta de unión entre los colaboradores y un clima caracterizado por desequilibrios donde las relaciones s o n desconfiadas y poco compañerismo.

Dimensión 2- Sobrecarga laboral

(Martínez, 2004 & Peiró, 2005) “refieren de manera considerable a aspectos medibles del trabajo excesivo que presenta un colaborador y que se evidencia en los ítems relativos al exceso de tareas y demandas.”

Dimensión 3: Dificultades interpersonales

Herrera y Cassals (2005) indica “los enfrentamientos que se dan en el centro laboral entre colaboradores, supervisores y sus familiares, siendo este un resumen de diversos inventarios”.

Dimensión 4. Fuentes extrínsecas de insatisfacción

(Dolan, García & Díez, 2005) Consideraron: “los beneficios que un colaborador quiere lograr en su centro de trabajo, tales como; un aumento de sueldo, posibilidades de ascender, desarrollar su carrera o estabilidad laboral”, los cuales son provistos por la organización donde se desempeñan.

Dimensión 5. Falta de justicia organizacional

Omar, (2006) describe los “aspectos concernientes al compromiso organizacional, grado con que las personas se identifican con sus centros laborales y están dispuestas a permanecer en ellos”.

Variable: Desempeño laboral

Chiavenato (2004 p. 359), plantea: El desempeño es el comportamiento del colaborador, el cual es evaluado mediante objetivos ya propuestos. Establece las estrategias individuales para cumplir objetivos en el centro donde se labora.

Dimensiones de la variable**Dimensión 1: Desempeño de la función**

Se define como el resultado (el total de horas trabajadas normalmente), cualidades (exactitud, esmero y orden en el trabajo), conocimiento del trabajo, (grado de conocimiento del trabajo realizado) y cooperación (actitud ante la empresa., el jefe y sus colegas). (Chiavenato 2004, p. 251).

Dimensión 2: Características Individuales

Se define como el entendimiento de las situaciones (grado en que percibe la esencia de un problema, capacidad de desplegarse a situaciones y aceptar tareas), creatividad (destreza para crear ideas y proponer proyectos) y capacidad de realización (poner en práctica lo propuesto). (Chiavenato, 2004, p.251)

1.3. Justificación

Justificación teórica

Esta investigación parte de la teoría macro de Idalberto Chiavenato, el cual nos refiere que el principal capital de una empresa es el capital humano, al cual no se puede medir su desempeño solo por la producción que este puede tener, sino por la calidad de atención y las características personales que lo hacen indispensable como es la preparación, la capacidad para solucionar problemas y muchas otras virtudes que hacen que se cumplan los objetivos de una empresa y beneficie el desarrollo personal del colaborador dentro y fuera de su ámbito laboral.

Justificación práctica

Esta investigación nos sirve para observar la relación entre el estrés y el desempeño laboral que se realiza en el Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza y posteriormente plantear las recomendaciones adecuadas a fin de aprovechar en forma eficiente los resultados de esta investigación y poder ampliar su ámbito.

Justificación metodológica

Para lograr los objetivos de esta investigación, se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento de medición para la medir la relación entre el estrés y el desempeño laboral, a través del software SPSS, los mismos que han sido validados y sometidos a la prueba de confiabilidad y que podrán ser utilizados en posteriores investigaciones en el tema tratado.

1.4. Problema

Navarro (1996) indicaba en este año, el estrés es un fenómeno que nos está afectando a nivel mundial y se inicia cuando enfrentamos las exigencias del medio, pudiendo ocurrir en la vida familiar o profesional, por lo tanto requiere de cierto grado de adaptación y de saber planificar las actividades que uno va a realizar. Un profesional de salud está expuesto a distintos factores estresantes, los cuales pueden ser de carácter organizacional y los propios de su profesión, estas características hacen que tengan una incidencia relativamente alta (p. 50)

Arango (2004) Las condiciones de trabajo en las que se desempeñan los profesionales de salud en América Latina, fomenta a que estos profesionales busquen alternativas de desarrollo fuera de su país (p. 42)

Rivero (2006) hace referencia mediante estudios en el Perú, donde los resultados mostraron mayor incidencia de estrés en las personas que laboran de 1 a 5 años de manera continua en 57,7%, el 75.0% refirió tener un ambiente inapropiado para el desarrollo de sus actividades y el 72% consideró su estado de salud actualmente de regular a mala presentando la gran mayoría de los trabajadores casos de hipertensión arterial, infarto al miocardio, gastritis y/o úlceras pépticas, trastornos asmáticos y cuadros de dermatitis (p. 18)

Giovanna (2006) utilizó el inventario de Maslach en dos centros de salud diferentes de Perú y con muestras igualmente diferentes. Se concluyó en el primer estudio que el estrés que presentan estos trabajadores es de nivel medio. Respecto a las dimensiones, se encontraron problemas en el de realización personal, el agotamiento emocional y despersonalización no mostraron problemas, en el segundo estudio; se encontraron problemas de nivel de estrés medio en la realización personal y problemas en el agotamiento emocional y despersonalización.

El Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, es un centro de categoría I-4, donde se atienden emergencias y urgencias, así mismo se realizan

internamientos. Brinda tratamiento integral a una población que bordea los 45657. Como todo centro asistencial los profesionales de la salud al atender tal cantidad de pacientes provenientes de San Juan de Lurigancho y distritos colindantes están expuestos a sufrir estrés, los cuales pueden afectar su desempeño laboral y generar una mala atención llevando a que ocurran muchas negligencias médicas.

Por la problemática antes mencionada se pretende determinar la relación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017.

Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión desempeño de la función de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión características individuales de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017?

1.5. Hipótesis

Hipótesis general

Existe una relación inversa entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017.

Hipótesis específicas**Hipótesis específica 1**

Existe una relación inversa entre estrés y desempeño laboral en la dimensión desempeño de la función de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017.

Hipótesis específica 2

Existe una relación inversa entre estrés y desempeño laboral en su dimensión características individuales de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017.

1.6. Objetivos**Objetivo General**

Determinar la relación entre Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017.

Objetivos específicos**Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión desempeño de la función de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión características individuales de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017.

II. Marco metodológico

2.1. Variables

Hernández *et al.* (2103) definen que “Una variable es una propiedad o característica de fenómenos, entidades físicas, hechos personas u otros seres vivos que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p. 86).

Variable 1: Estrés

Refieren de manera considerable a aspectos medibles del trabajo excesivo que presenta un colaborador y que se evidencia en los ítems relativos al exceso de tareas y demandas. (Martínez y Peiró 2005)

Variable 2: Desempeño laboral

La evaluación del desempeño es la apreciación en base a las metas logradas en su puesto laboral. Mediante dicha evaluación, se estimula al empleado a esforzarse, a buscar la excelencia y a considerar las cualidades que pueda tener. Los trabajadores deben ser evaluados de manera formal e informal y de manera periódica. También se le puede denominar a este proceso evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informes de progreso, evaluación de eficiencia funcional, entre otros. (MINSa 2008)

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable estrés

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
Falta de Apoyo organizacional	falta de cohesión	5, 14, 19, 22, 26,30	0 1	: nada poco Bajo (0-32)
Sobre carga laboral	Cantidad de trabajo	3, 4, 9, 10, 17, 21,29	2 3	Bastante Mucho Medio (33-64)
Dificultad interpersonal	Falta de seguridad	1, 2, 12, 13, 23,28		Alto (65-96)
Fuentes extrínsecas de insatisfacción	Trastornos	6, 7, 8, 11, 15, 24,25,27		
Falta de justicia organizacional	Falta de mecanismo protector	16,18,20, 31,32		

Fuente: Tomado de Martínez y Peiró 2005 y adaptado por el autor.

Tabla 2

Operacionalización variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escales de medición	Nivel y rango	
Desempeño de la función	Orientación de resultados	1,2,3	1	Muy bajo	Bajo (32-54)
	Calidad	4,5,6,7,8	2	Bajo	Medio (55-77)
	Relaciones interpersonales	9,10,11	3	Moderado	alto (78-100)
	Iniciativa	12,13,14	4	Alto	
Características Individuales	Trabajo de equipo	16,17	5	Muy alto	
	Organización	18,19,20			

Fuente: Tomado del MINSAs 2008

2.3. Metodología

Para el desarrollo de la investigación se está utilizando el **método hipotético deductivo** con enfoque cuantitativo Behar (2008) considera que:

El método hipotético deductivo, busca determinar la veracidad o falsía de las hipótesis planteadas (que es imposible comprobar de forma directa, por el tipo de carácter de su enunciado general, o ya sean normas que consideran conocimientos teóricos), a partir de la veracidad o falsedad de los resultados de observaciones al fenómeno que origina la hipótesis de análisis, los enunciados se referirán a entidades y características visibles, que se obtienen de la deducción de las hipótesis, y que estamos en la posibilidad de consignar directamente la veracidad o falsedad (p. 40).

Hernández et al. (2010) señala que: “El enfoque cuantitativo utiliza la recopilación de datos para demostrarla hipótesis, con el resultado numérico y análisis estadístico, para implantarla guía del procedimiento y comprobar conceptos” (p. 4).

2.4. Tipo de estudio

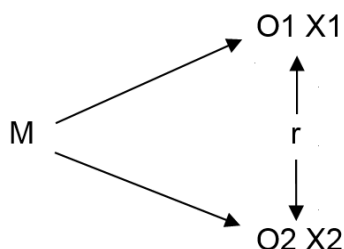
Investigación de tipo básica, según Zorrilla (1997, p. 43) este tipo de investigación es denominada pura o fundamental, con el propósito de buscar el crecimiento científico, ampliando los conocimientos teóricos, sin afectar de forma directa en sus posibles ejecuciones o consecuencias prácticas; y busca la generalización con visión al progreso y ampliación de una teoría que se rige en leyes y principios.

De nivel correlacional por que tiene como finalidad conocer la relación existente de dos o más variables en un ámbito específico. Según (Hernández et al., 2010, p.105). “Las investigaciones de alcance correlacional, al analizar el nivel de vinculación entre dos o más variables miden a cada variable que posteriormente, se cuantifican y analizan la vinculación”

2.5. Diseño

El estudio, es **de corte transversal y no experimental**, según Hernández, Fernández y Baptista (2010); Las investigaciones transversales “recopilan datos en un momento único, con el propósito de detallar descriptivamente las variables y analizar en un solo instante la interrelación existente. Es como fotografiar algo que está sucediendo” (p. 151).

La utilidad de las investigaciones correlacionales “Es determinar el comportamiento de una variable ante el comportamiento de otras variables asociadas” (Hernández et al., 2010, p. 106).



Dónde:

M= muestra

01 = Observación sobre Estrés

02 = Observación sobre Desempeño laboral

R= Relación entre variables, Coeficiente de correlación

X1: variable estrés

X2: variable desempeño laboral

Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalaron que los estudios no experimentales son “investigaciones que se realizan sin la modificación intencionada de variables y que solo se evidencian los sucesos en naturalmente para su posterior análisis” (p. 149).

La investigación comprende un estudio, no experimental de corte transversal, toda vez que no se modificaron los datos de las variables, estrés y desempeño laboral, se realizó en un solo momento la recolección de los datos a los usuarios.

2.6. Población y muestra

Población

La población la conforman todos los trabajadores 138 trabajadores en sus diferentes cargos.

Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la muestra es un subgrupo de la población. (p. 235)

El tamaño de muestra se determinará, encontrando un valor “n”, este valor se obtendrá a partir de un error de estimación del 5% y un intervalo de confianza del 95%. El tipo de muestra corresponde a una muestra aleatoria simple y se utilizará la siguiente fórmula para su determinación:

$$n = \frac{N * z_{\alpha/2}^2 * p(1-p)}{d^2 * (N-1) + z_{\alpha/2}^2 * p(1-p)}$$

>z

Dónde:

N : Es el tamaño de la población

Z $\alpha/2$: Es el Valor de la distribución normal estándar para un intervalo de confianza de 95%, el valor $\alpha = 0.05$, para este caso corresponde Z 0.025 = 1.96

p : Proporción esperada del parámetro a evaluar, en este caso se utilizó p=0.50, ya que maximiza el tamaño muestral.

d : Error de estimación, se prevé cometer d = 0.05 (5%)

Reemplazando los valores en la formula correspondiente se tiene el siguiente valor del tamaño de muestra: 108 trabajadores

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se recogerán los datos directamente de la muestra en forma confidencial. Para Hernández *et al.* (2010) la encuesta es:

(...) un diseño que provee un plan para efectuar una descripción numérica de tendencias, actitudes u opiniones de una población, estudiando a una muestra de ella. Es decir, en la literatura sobre metodología de la investigación, la encuesta ha sido visualizada como una técnica cuantitativa para recabar, mediante preguntas, datos de un grupo seleccionado de personas. (p. 258).

Variable: Estrés

Incluyendo los siguientes atributos, en su ficha técnica:

Instrumento : Cuestionario de estrés

Autor : Martínez Selva y Peiro

Año : 2017

Significación : El cuestionario de estrés considera con 5 dimensiones

Extensión : El cuestionario está constituido por 32 preguntas.

Administración : Encuesta directa

Ámbito de Aplicación: Los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017

Duración El tiempo aproximado que se tomara en responder el cuestionario es 20 minutos.

Puntuación: El cuestionario de seguridad de información, ha utilizado la escala de Likert:

0 = nada

1 = poco

2 = bastante

3 = mucho

Niveles y Rango: Se considera: Bajo (0 - 32), medio (33-64) y alto (65 – 96).

Variable 1: Desempeño laboral

Incluyendo los siguientes atributos, en su ficha técnica:

Instrumento : Cuestionario de desempeño laboral

Autor : MINSA

Año : 2008

Significación : El cuestionario de estrés considera con 2 dimensiones

Extensión : El cuestionario está constituido por 20 preguntas.

Administración : Encuesta directa

Ámbito de Aplicación: Los trabajadores del Centro Salud Materno infantil Piedra Liza, 2017

Duración El tiempo aproximado que se tomara en responder el cuestionario es 10 minutos.

Puntuación: El cuestionario ha utilizado la escala de Likert:

1 = muy bajo

2 = bajo

3 = moderado

4 = Alto

5 = Muy alto

Niveles y Rango: Se considera: Bajo (32 - 54), Medio (55 – 77) y Alto (78 – 100).

Confiabilidad y validación del instrumento

Confiabilidad del instrumento

En el estudio se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach, cuyo método es de consistencia que ha permitido apreciar el nivel de confianza del instrumento.

Silva y Brian (2006); señalaron que “medición de la confiabilidad del instrumento, hace referencia al nivel en que su ejecución repetitiva a la misma entidad, genera los mismos resultados” (p. 65).

Tabla 3

Valores de Alfa de Cronbach

Rango	Comentario
-0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Fuente: Hernández, et al (2010, p. 439)

Variable 1: Estrés

Tabla 4

Resumen del procesamiento de casos – Estrés

		N	%
Casos	Valido	25	100,0
	Excluido(a)	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por la lista se basa en todas las variables del procedimiento

En la tabla 4 se puede analizar en el resumen de procesamiento de los datos de la variable estrés, que se presentan 25 casos válidos y 0 casos excluidos.

Tabla 5

Estadísticos de fiabilidad – Seguridad de información

Alfa de cronbach	N de elementos
,804	32

En la Tabla 5, se puede apreciar el valor del coeficiente Alfa de Cronbach es 0.804 o 80.4% obtenido de 32 ítems de la variable estrés. Dicho valor nos indica que la confiabilidad es fuerte para la variable estrés, es confiable y puede ser empleado para recolectar datos de la muestra elegida.

Variable 2: Calidad de servicio

Tabla 6

Resumen del procesamiento de los casos – desempeño laboral

		N	%
Casos	Valido	30	100,0
	Excluido(a)	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por la lista se basa en todas las variables del procedimiento

En la tabla 6 se puede analizar en el resumen de procesamiento de los datos de la variable desempeño laboral, que se presentan 30 casos válidos y 0 casos excluidos.

Tabla 7

Estadísticos de fiabilidad – Calidad de Servicio

Alfa de cronbach	N de elementos
,840	20

En la Tabla 7 se puede apreciar el valor del coeficiente Alfa de Cronbach es 0.840 o 84.0% resultante de 20preguntasde la desempeño laboral. Dicho valor indica que la confiabilidad es fuerte para la variable desempeño laboral, es confiable y puede ser empleado para recolectar datos de la muestra determinada.

Validez**Validez del instrumento**

Es el nivel que una herramienta (instrumento) mide la variable que se necesita medir. Hernández, et al (2010, p. 278).

Validez del contenido

Es en nivel que un artefacto (instrumento) manifiesta el dominio del contenido que se mide. Hernández, et al (2010, p. 278).

El instrumento fue elaborado según el marco teórico, de igual forma la definición de su criterio de evaluación según el objetivo del estudio, que permita medir realmente lo que se demostraba en la investigación.

Validez de constructo

Es el nivel de coherencia entre los resultados obtenidos en un contraste y las definiciones teóricas en las que se rigen las materias que se procuran medir. Procura determinar la medida en qué la prueba considera los aspectos que se encuentran en las definiciones teóricas de la materia del tema que se quiere medir, (Mejía, 2005).

Validez de expertos

Se considera como el nivel en el que visiblemente el artefacto mide a la variable en discusión, en concordancia con los especialistas en la materia Hernández, et al (2010, p. 204).

El instrumento ha sido valorado por expertos, quienes han determinado que el artefacto demuestra una validez positiva significativa, por lo que se ha considerado aplicable a la muestra. (Véase anexos)

Procedimientos de recolección de datos

El paso siguiente es la recopilación de datos, se realizó según el enfoque elegido y requiere de las actividades tal como; La elección del procedimiento de recolección, su aplicación y la preparación de las observaciones, registros y

resultados obtenidos para su análisis. Siendo indispensable que el procedimiento de recolección de datos cumpla con los requisitos necesarios de confiabilidad y validez, que referencie el nivel que la ejecución repetitiva devuelve los mismos resultados y la validación del nivel que en realidad el instrumento mide la variable que procura medir.

2.8. Métodos de análisis de datos

Para las pruebas de hipótesis, utilizaremos el software estadístico SPSS versión 24.0, y para la comprobación de hipótesis se aplicó el Coeficiente de Correlación de Spearman, que a través de la misma se efectuó el análisis de la hipótesis y determinación de las conclusiones.

Tabla 8

Valores de Rho de Spearman

Coeficiente	Interpretación
-0.01 a 0.49	Correlación prácticamente nula
0.50 a 0.75	Correlación baja
0.76 a 0.89	Correlación moderada
0.90 a 1.00	Correlación alta
0.90 a 1.00	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra (2009), Metodología de la Investigación Educativa

2.9. Aspectos éticos

La investigación prima en el ejercicio de un acto responsable, motivo por el que la investigación no esconde la naturaleza de la investigación no compromete a los trabajadores en actos perjudiciales, y en absoluto se infringió su intimidad, los datos asignados son reales a su naturaleza y sin alteraciones realizadas por el investigador, no siendo sólo un acto técnico.

III. Resultados

3.1. Descripción de los resultados

Tabla 9

Estres

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	53	49,1
Medio	43	39,8
Alto	12	11,1
Total	108	100,0

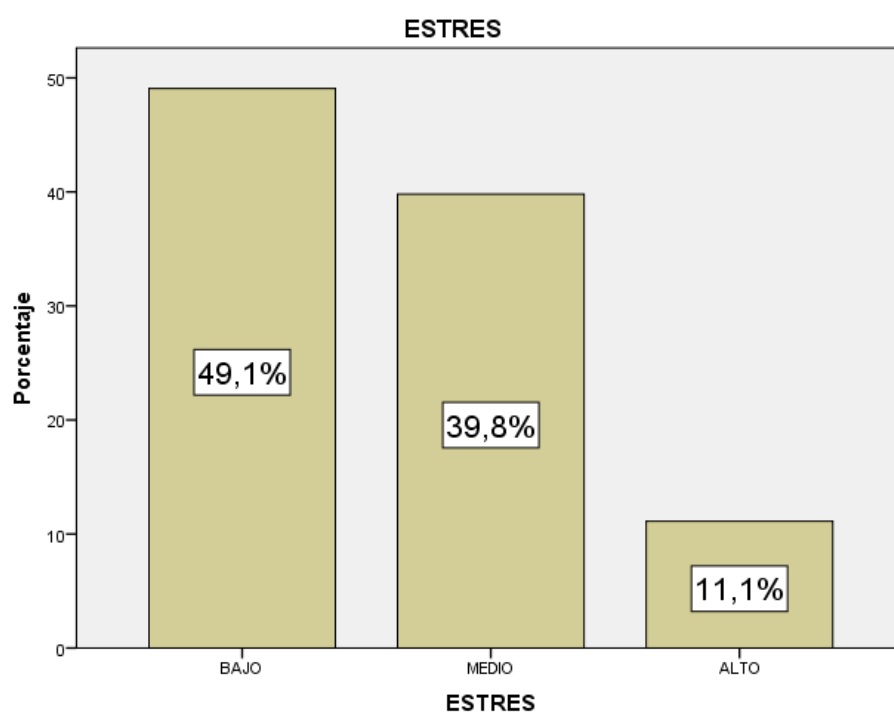


Figura 5. Estrés

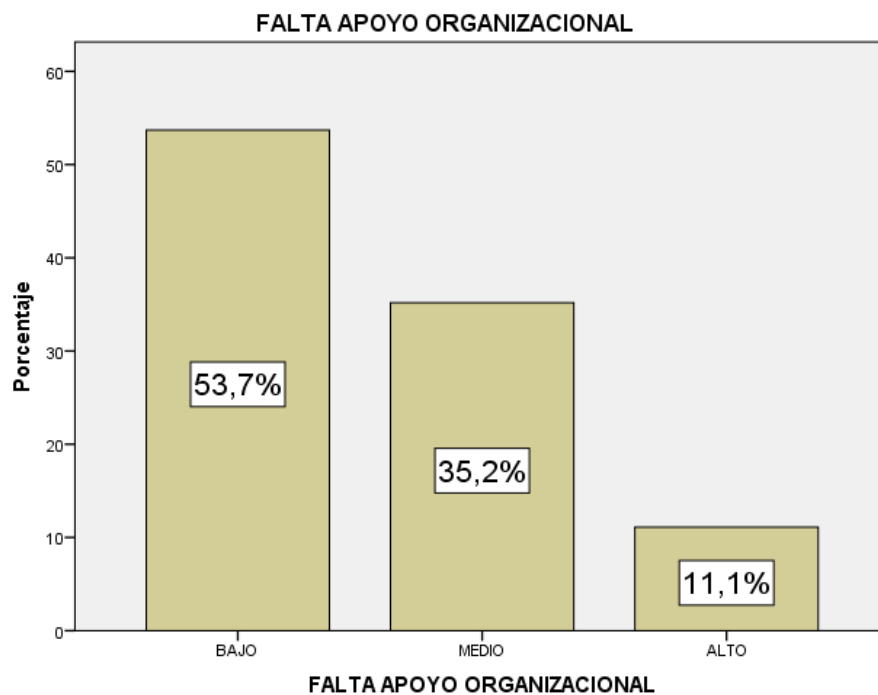
Interpretación

En la tabla 9 y figura 5, los resultados muestran que el 49.1% de los encuestados califican de baja, el 39.8% de los encuestados califica de medio y solamente el 11.1% es alto, respecto estrés de los trabajadores del Centro Salud Materno infantil Piedra Liza, 2017.

Tabla 10

Falta apoyo organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	58	53,7
Medio	38	35,2
Alto	12	11,1
Total	108	100,0

*Figura 6.* Falta apoyo organizacional**Interpretación**

En la tabla 10 y figura 6, los resultados muestran que el 53.7% de los encuestados califican de baja, el 35.2% de los encuestados califica de medio y solamente el 11.1% es alto, respecto estrés en su dimensión falta de apoyo organizacional de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017

Tabla 11

Carga laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	53	49,1
Medio	49	45,4
Alto	6	5,6
Total	108	100,0

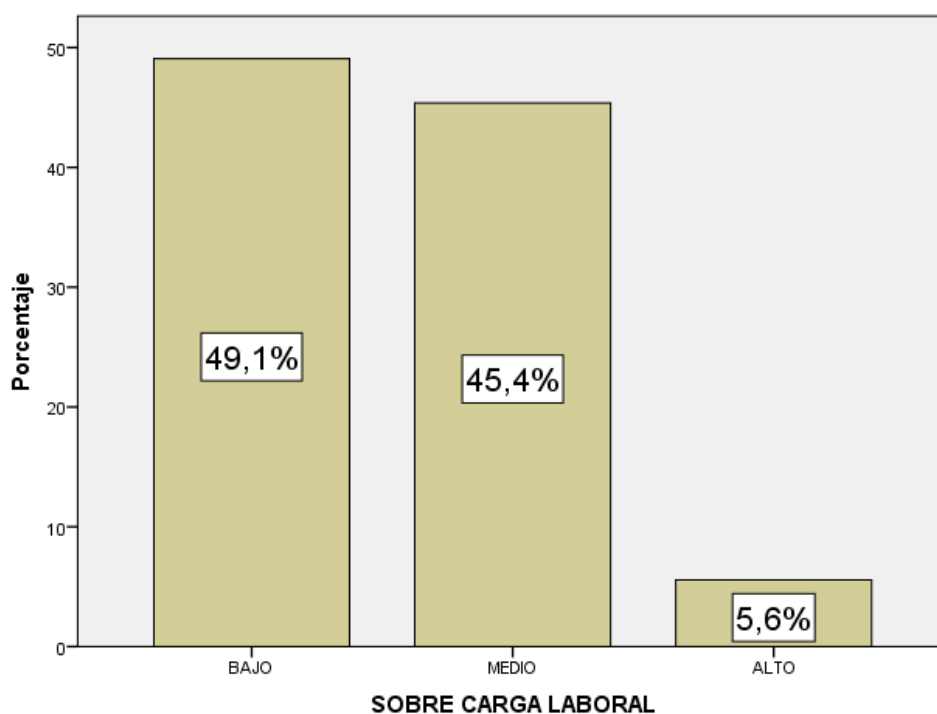


Figura 7. Falta apoyo organizacional

Interpretación

En la tabla 11 y figura 7, los resultados muestran que el 49.1% de los encuestados califican de baja, el 45.4% de los encuestados califica de medio y solamente el 5.6% es alto, respecto estrés en su dimensión sobre carga laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017.

Tabla 12

Dificultad interpersonal

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	83	76,9
Medio	19	17,6
Alto	6	5,6
Total	108	100,0

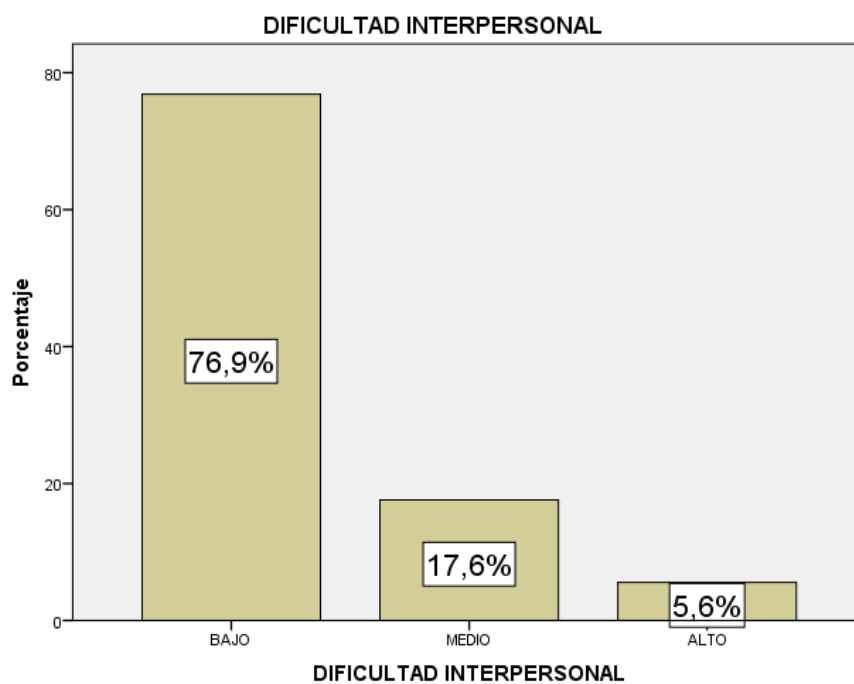


Figura 8. Dificultad interpersonal

Interpretación

En la tabla 12 y figura 8, los resultados muestran que el 76.9% de los encuestados califican de baja, el 17.6% de los encuestados califica de medio y solamente el 5.6% es alto, respecto estrés en su dimensión dificultad interpersonal de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017.

Tabla 13

Fuentes extrínsecas de insatisfacción

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	63	58,3
Medio	39	36,1
Alto	6	5,6
Total	108	100,0

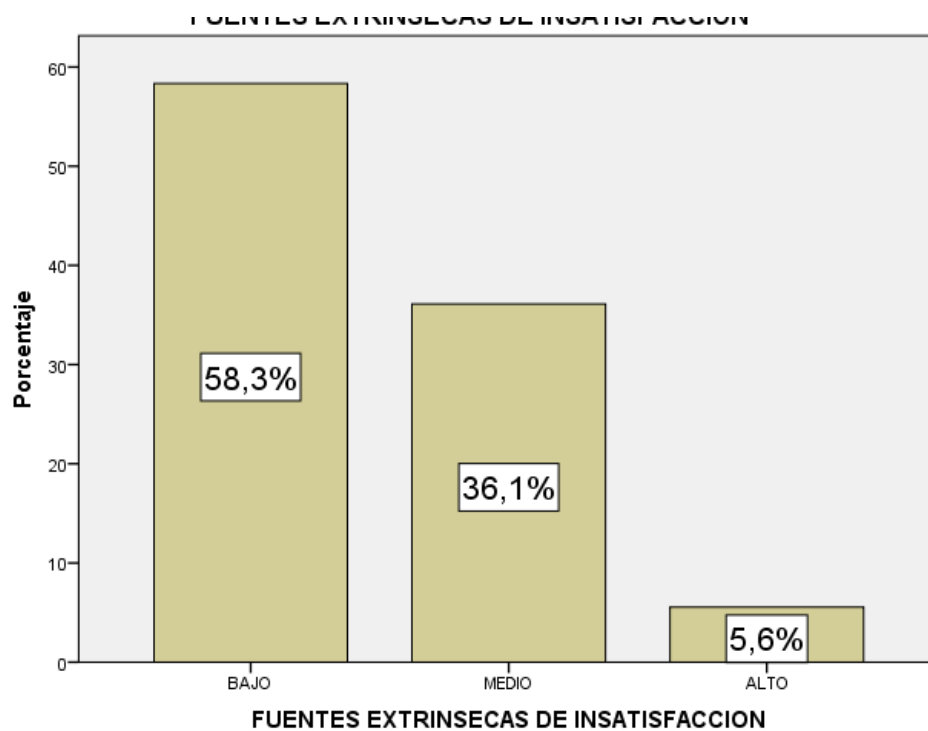


Figura 9. Dificultad inter personal

Interpretación

En la tabla 13 y figura 9, los resultados muestran que el 58.3% de los encuestados califican de baja, el 36.1% de los encuestados califica de medio y solamente el 5.6% es alto, respecto estrés en su dimensión fuentes extrínsecas de insatisfacción de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017.

Tabla 14

Falta justicia organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	76	70,4
Medio	26	24,1
Alto	6	5,6
Total	108	100,0

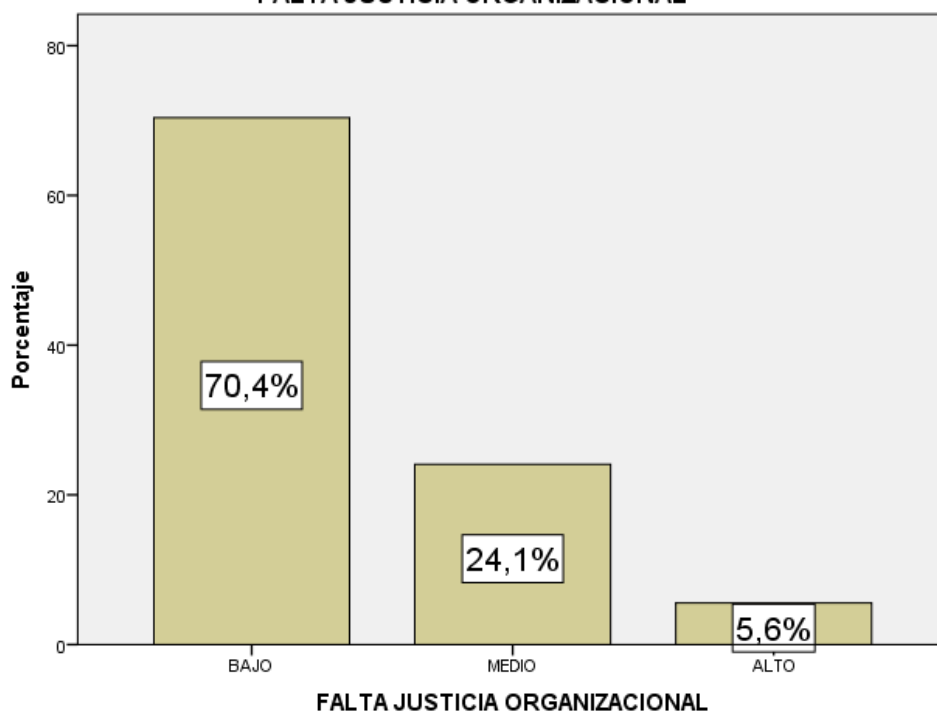


Figura 10. Falta justicia organizacional

Interpretación

En la tabla 14 y figura 10, los resultados muestran que el 70.4% de los encuestados califican de baja, el 24.1% de los encuestados califica de medio y solamente el 5.6% es alto, respecto estrés en su dimensión falta justicia organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017.

Tabla 15

Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	20,4
Medio	11	10,2
Alto	75	69,4
Total	108	100,0

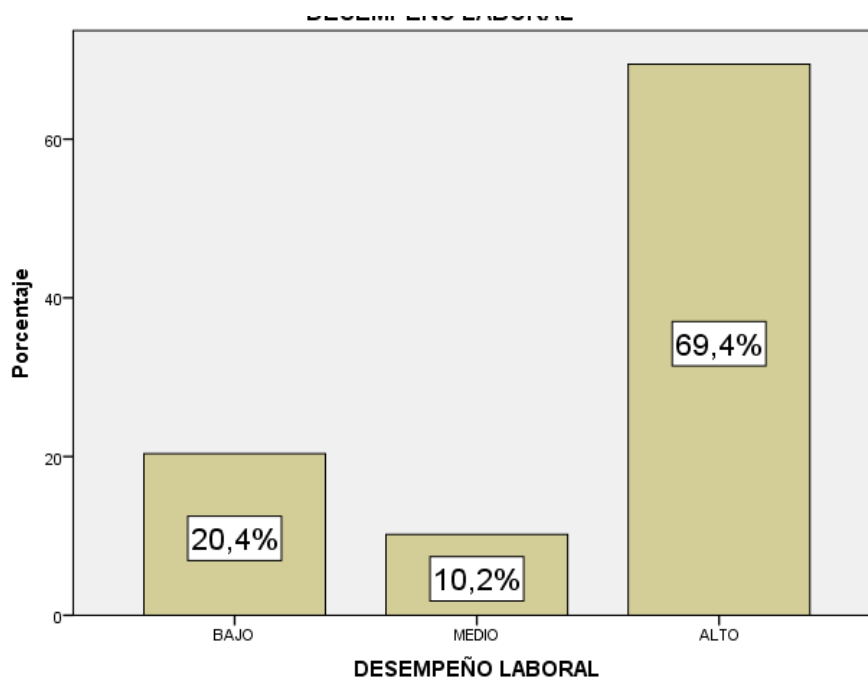


Figura 11. Desempeño laboral

Interpretación

En la tabla 15 y figura 11, los resultados muestran que el 69.4% de los encuestados califican de alto, el 20.4% de los encuestados califica de bajo y solamente el 10.2% es medio, respecto desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017.

Tabla 16

Desempeño de la función

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	25,0
Medio	7	6,5
Alto	74	68,5
Total	108	100,0

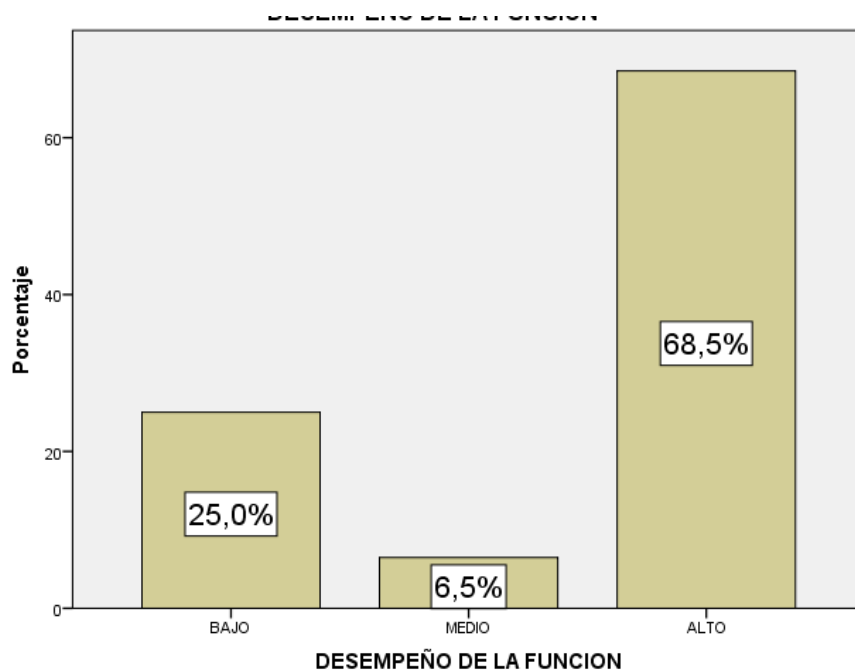


Figura 12. Desempeño laboral - desempeño de la función

Interpretación

En la tabla 16 y figura 12, los resultados muestran que el 68.5% de los encuestados califican de alto, el 25.0% de los encuestados califica de bajo y solamente el 6.5% es medio, respecto desempeño laboral en la dimensión desempeño de la función de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017.

Tabla 17

Características individuales

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	21,3
Medio	11	10,2
Alto	74	68,5
Total	108	100,0

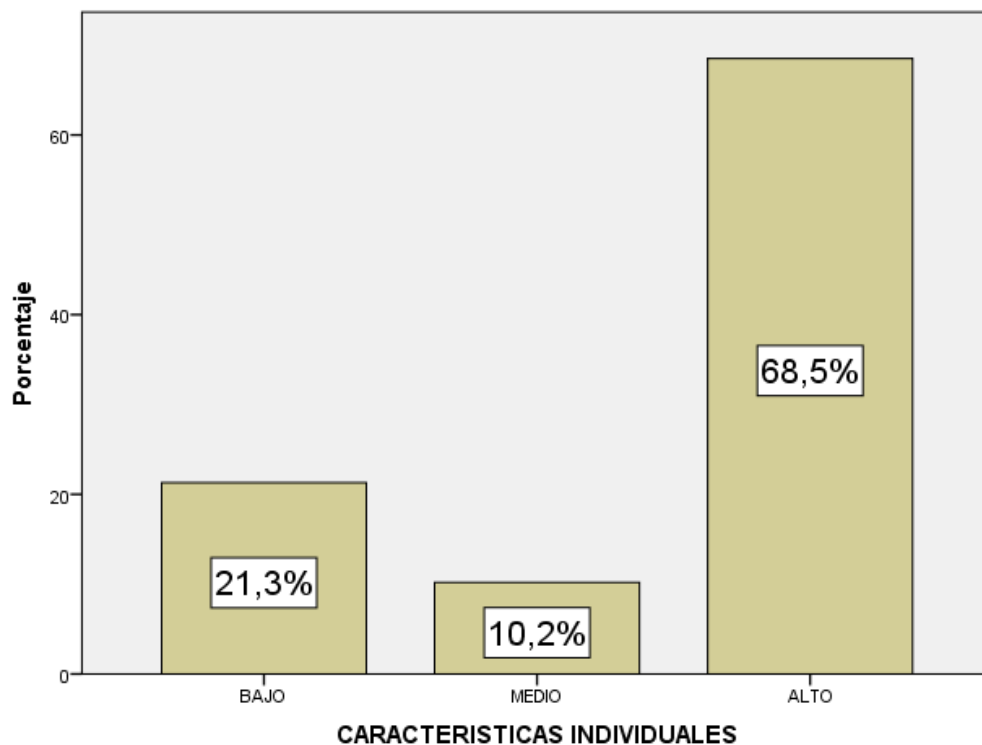


Figura 13. Desempeño laboral – características individuales

Interpretación

En la tabla 17 y figura 13, los resultados muestran que el 68.5% de los encuestados califican de alto, el 21.3% de los encuestados califica de bajo y solamente el 10.2% es medio, respecto desempeño laboral en la dimensión características individuales de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017.

3.2. Contraste de hipótesis

Tabla 18

Estrés y desempeño tabulación cruzada

ESTRES*DESEMPEÑO LABORAL tabulación cruzada						
		DESEMPEÑO LABORAL				
		BAJO	MEDIO	ALTO	Total	
ESTRES	BAJO	Recuento	2	5	46	53
		% del total	1,9%	4,6%	42,6%	49,1%
	MEDIO	Recuento	16	4	23	43
		% del total	14,8%	3,7%	21,3%	39,8%
	ALTO	Recuento	4	2	6	12
		% del total	3,7%	1,9%	5,6%	11,1%
Total		Recuento	22	11	75	108
		% del total	20,4%	10,2%	69,4%	100,0%

Interpretación

En la tabla 18, los resultados muestran que el 42.6% de los encuestados tiene un bajo estrés y alto desempeño, el 21.3% tiene un nivel medio estrés y medio desempeño, y un 5.6% tiene un alto estrés y bajo desempeño, en los trabajadores.

Prueba de hipótesis general de la investigación

H₀: No existe una relación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno infantil Piedra Liza, 2017.

H_a: Existe una relación entre Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno infantil Piedra Liza, 2017.

Nivel de significación: Tomamos un nivel de significación de $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀

Prueba de estadística: Se aplica Rho de Spearman para medir el grado de asociación por ser variables ordinales.

Tabla 19

Hipótesis general

		Correlaciones		
			Estrés	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-,383**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,386**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

De la tabla 19, los resultados muestran una prueba altamente significativa con un valor $p=0,000$ (sig) es menor con un $\alpha=0,01$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se concluye, Existe una relación inversa entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno infantil Piedra Liza, 2017, siendo esta relación inversa ($r = - 0.383$).

Prueba de hipótesis específica 1 de la investigación

H₀: No Existe una relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión desempeño de la función de los trabajadores del Centro de Salud Materno infantil Piedra Liza, 2017.

H_a: Existe una relación entre Estrés y desempeño laboral en la dimensión desempeño de la función de los trabajadores del Centro de Salud Materno infantil Piedra Liza, 2017.

Nivel de significación: Tomamos un nivel de significación de $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀

Prueba de estadística: Se aplica Rho de Spearman para medir el grado de asociación por ser variables ordinales y a través de la prueba chi cuadrado medimos la independencia de las variables.

Tabla 20

Hipótesis general 1

		Correlaciones		
			Estrés	Desempeño de la función
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-,386**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Desempeño de la función	Coeficiente de correlación	-,386**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

De la tabla 20, los resultados muestran una prueba altamente significativa con un valor $p=0,000$ (sig) es menor con un $\alpha=0,01$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se concluye, Existe una relación inversa entre Estrés y desempeño laboral en la dimensión desempeño de la función de los trabajadores del Centro de Salud Materno infantil Piedra Liza, 2017, siendo esta relación inversa ($r = - 0.386$).

Prueba de hipótesis específica 2 de la investigación

H₀: No Existe una relación entre Estrés y desempeño laboral en su dimensión características individuales de los trabajadores del Centro de Salud Materno infantil Piedra Liza, 2017.

H_a: Existe una relación entre Estrés y desempeño laboral en su dimensión características individuales de los trabajadores del Centro de Salud Materno infantil Piedra Liza, 2017.

Nivel de significación: Tomamos un nivel de significación de $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀

Prueba de estadística: Se aplica Rho de Spearman para medir el grado de asociación por ser variables ordinales y a través de la prueba chi cuadrado medimos la independencia de las variables.

Tabla 21

Hipótesis general 2

		Correlaciones		
			Estrés	características individuales
Rho de Spearman	estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-,358**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
características individuales		Coeficiente de correlación	-,358**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

De la tabla 21, los resultados muestran una prueba altamente significativa con un valor $p=0,000$ (sig) es menor con un $\alpha=0,01$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se concluye, Existe una relación inversa entre Estrés y desempeño laboral en su dimensión características individuales de los trabajadores del Centro de Salud Materno infantil Piedra Liza, 2017, siendo esta relación inversa ($r = -0.358$).

IV. Discusión

Habiéndose realizado el trabajo de campo en la realidad problemática, se ha comprobado, que en los trabajadores del Centro de Salud Materno infantil Piedra Liza, 2017, existe una relación inversa entre el estrés y el desempeño de los trabajadores.

En la tabla 18, los resultados muestran que el 42.6% de los encuestados tiene un bajo estrés y alto desempeño, el 21.3% tiene un nivel medio estrés y medio desempeño, y un 5.6% tiene un alto estrés y bajo desempeño, en los trabajadores, lo cual se corrobora también en las hipótesis probadas.

Según Stavroula (2004) “el estrés laboral es una preocupación ya que es una de los problemas principales no solo de salud para los trabajadores, sino también para el funcionamiento de las empresas en las cuales trabajan” (p.81), lo cual se corrobora en el centro de salud, tal como lo menciona, Lazarus y Folkman (1984) citado por Benites, D´ Anello y Noel (2013) que el estrés es “el resultado de una transacción entre la persona y el ambiente.” (pp. 118-119).

Asimismo, se coincide con Martínez Selva (2004) respecto a las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral.

Los resultados de la hipótesis general muestran evidencia significativa con un valor $p=0,000$ (sig) es menor con un $\alpha=0,01$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se concluye, existe una relación inversa entre Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del centro médico, estos resultados concuerdan con el trabajo, de Pérez (2015), en su investigación “La relación del estrés ocupacional con la satisfacción laboral y cómo repercute en el desempeño de los mandos medios de los trabajadores de CELEC Termopichincha, una macro empresa del sector público”. Los resultados una vez analizados los datos se encuentran altos niveles de estrés fisiológico en todas las centrales y una relación significativa entre el estrés fisiológico y el desempeño. El alto nivel de estrés fisiológico repercute de manera negativa en el desempeño de los trabajadores dentro de la empresa. Asimismo, el trabajo de Meza (2014) en su investigación

“El Estrés y su influencia en el Desempeño Laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C.Ltda encontraron que el estrés influye negativamente en el desempeño laboral ante los factores que causen estrés en su entorno laboral, aplicando estrategias de mejora a nivel individual y grupal.

Tenemos un hallazgo, con evidencia estadística de una prueba significativa, existe una relación inversa entre estrés y desempeño laboral en la dimensión desempeño de la función de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017, discrepa con el trabajo de Martínez (2011), “Relación entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en trabajadores de enfermería del Hospital General de Uruapan”, los principales resultados obtenidos fueron que no hay correlación significativa entre las escalas de desgaste ocupacional y los niveles de estrés en esta población. Considerando que el desempeño de la función, se define como el producto (volumen y cantidad de trabajo ejecutados normalmente), calidad. (Exactitud, esmero y orden en el trabajo), conocimiento del trabajo, (grado de conocimiento del trabajo realizado), y cooperación (actitud ante la empresa., el jefe y sus colegas). (Chiavenato 2004: p.251).

Otro hallazgo, con evidencia estadística de una prueba significativa, existe una relación inversa entre estrés y desempeño laboral en su dimensión características individuales de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017, definiéndose por como la comprensión de las situaciones, creatividad (Empeño para crear ideas y proyectos) y capacidad de realización (capacidad para poner en práctica ideas y proyectos) (Chiavenato, 2004, p.251), en el trabajo de Cáceres y Peralta (2016) en su investigación “Relación del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca 2016”, se encuentra que 49% de los trabajadores tiene estrés laboral, el 10% tiene un bajo nivel de estrés y un 12% tiene un alto nivel de estrés. En referencia a la variable desempeño laboral el 45% de los colaboradores tiene un desempeño laboral regular, el 29% tiene un desempeño laboral bueno y el 25% tiene un desempeño laboral malo. Estos números muestran algunas coincidencias con el trabajo realizado.

V. Conclusiones

- Primera.** Existe una relación inversa entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno infantil Piedra Liza, 2017, siendo esta relación inversa ($r = - 0.383$) correspondiente a baja correlación que muestra un valor $p=0,000$ ($p<0.05$).
- Segunda.** Existe una relación inversa entre estrés y desempeño laboral en la dimensión desempeño de la función de los trabajadores del Centro Salud Materno infantil Piedra Liza, 2017, siendo esta relación inversa ($r = - 0.386$) correspondiente a baja correlación que muestra un valor $p=0,000$ ($p<0.05$).
- Tercera.** Existe una relación inversa entre Estrés y desempeño laboral en su dimensión características individuales de los trabajadores del Centro Salud Materno infantil Piedra Liza, 2017, siendo esta relación inversa ($r = - 0.358$) correspondiente a baja correlación que muestra un valor $p=0,000$ ($p<0.05$).

VI. Recomendaciones

Primera. Según la existencia de una relación inversa entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017. se recomienda al director del centro de salud, seguir realizando capacitaciones donde se fomente el trabajo en equipo, a si también charlas motivacionales y psicológicas para seguir disminuyendo el estrés.

Segunda. Según la existencia de una relación inversa entre estrés y desempeño laboral en la dimensión desempeño de la función de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017. Se recomienda al director del centro de salud delegar funciones específicas a los jefes de cada unidad de servicio. Se recomienda a los jefes de cada servicio asignar tareas concretas al personal a cargo.

Tercera. Según la existencia de una relación inversa entre estrés y desempeño laboral en su dimensión características individuales de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017. Se recomienda al director del centro de salud brindar incentivos al área de salud que mejor desempeño laboral realice durante el año. Se recomienda al director del centro de salud realizar concurso donde se premie las propuestas innovadoras que fomenten mejoras asistenciales a la ciudadanía.

Cuarta. A los investigadores en se les recomienda seguir profundizando el tema de estrés y su relación con el desempeño laboral con el fin de mejorar las futuras gestiones en los distintos servicios de la salud.

VII. Referencias

- Acuña, E. (2013) *Autoestima y rendimiento académico de los estudiantes del X ciclo 2012-II de la escuela académica profesional de educación primaria y problemas de aprendizaje de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho* (Tesis de maestría, Universidad de Huacho, Perú).
- Ancer, L., Meza, C., Pompa, E., Torres, F. y Landero, R., (2011) *Relación entre los niveles de autoestima y estrés en estudiantes universitarios*. Revista enseñanza e investigación en psicología 16 (1), 91-101.
- Aradilla, A. (2013) *Inteligencia Emocional y variables relacionadas con enfermería*. Disertación doctoral. Universidad de Barcelona.
- Arango, G. (2004) *La globalización como reto para la formación de profesionales de Enfermería en América Latina*. Pontificia Universidad Javeriana. Colombia. Avances en enfermería. 2004; 12(2):42- 7.
- Argoti, E. Romero, J. y Guevara, L., (2015). *Relación entre la Inteligencia Emocional con el desempeño laboral*. Ciencia y Salud Revista de la Universidad de Santiago de Cali. 3 (15) 41-46
- Arrúe, J. (2014). *Análisis de la Calidad de Servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario*. Peru:Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
- Barreiro, T. (2000). *Bienestar y malestar dentro del grupo*. En T. Barreiro, *Trabajos en grupo*. (pp. 47-66). Buenos Aires: Ediciones Novedades Educativas.
- Benites, D´A., Anello, S. y Noel, G., (2013) *Validación de la escala de estrés percibido (EEP-13) en una muestra de funcionarios públicos venezolanos*. ANALES de la Universidad Metropolitana 13 (1), 117-133
- Bernal, C. (2006) *Metodología de la investigación*. México: Pearson educación.
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: Editorial La Muralla S.A.

- Bondia, A (2014) *Inteligencia Emocional y Periodismo*. Disertación doctoral. Universidad Rey Juan Carlos.
- Branden, N. (1999) *Los seis pilares de la autoestima*. Barcelona: PAIDÓS
- Campos, M. (2006) *Causas y efectos del estrés laboral*. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química.
- Candela, C. Barberá, E., Ramos, A., Sarrió, M., (s/f) *Inteligencia Emocional y la variable género. Revista electrónica de Motivación y Emoción*. Volumen 5
- Carrillo, L. (2009) *La familia, la autoestima y el fracaso escolar del adolescente*. Disertación doctoral. Universidad de Granada.
- Casullo, M. (2002). *Evaluación del bienestar psicológico en Iberoamérica* (1ª. ed.). Buenos aires. Editorial Paidós.
- Chiang, M., Salazar, C. & Núñez, A. (2007) *Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital*. Tipo1. Revista Theoria 2007; 16 (2):61-76.
- Cifre, E. (2003) *Bienestar psicológico, características del trabajo y nuevas tecnologías: validación- ampliación del modelo vitamínico de Warr*. [tesis]. Castellón de la Plana (España): Universitat Jaume I, Facultad de Ciencias Humanas y Sociales.1999.- Cotton, P. & Hart, P. (2003). Occupational wellbeing and performance:a review of organisational health research. Australian Psychologist, 38(2), 118-127.
- Colom, R y Andrés-Pueyo, A. (1999) *Estudio de la inteligencia humana: Recapitulación ante el cambio de milenio*. Psicothema 11(3) (453-476)
- Cuevas, M., y García, T. (2012) *Análisis crítico de tres perspectivas*
- Díaz, G. (2001) *El bienestar subjetivo. Actualidad y perspectivas*. Revista Cubana de Medicina General Integral, 17(6), 572-579.
- Dolan, S., García, S. & Diez Piñol, M. (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. Madrid: McGraw-Hill, Interamericana de España.

- Duran M. (2010) *Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral*. *Revista nacional de administración*. Enero-julio 2010 1 (1):71-84. Editorial Grupo 5.
- Espinoza, A. (2000) *Estrés y comprensión de lectura: Un estudio etnográfico*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Espinoza, A., Sanhueza, R., Ramirez, M. y Saénz, K. (2015) *Validación y confiabilidad de la escala de inteligencias emocional en estudiantes de enfermería*. *Revista Latino-Americana Enfermagem*. Ene-feb 2015, 23 (1)139-147.
- Extremera, N. y Fernández, P. (2015) *Inteligencia emocional y educación*. Madrid:
- Fernández, C. (2012). *La Norma ISO 27001 del Sistema de Gestión de Seguridad de Información, garantía de confidencialidad, Integridad y disponibilidad*. España: Asociación Española de Normalización y Certificación.
- Fernández, M. (2009) *Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional*. (Tesis doctoral Universidad de León, México).
- Ferreira, C., Assmar, E., Omar, A., Uribe, H., Terrones, A & Galaz, M. (2006). *Individualismo e colectivismo, percepções de justiça e comprometimento em organizações latino-americanas*. *Revista Interamericana de Psicología*, 40(2), 53-62.
- Fox, D. (1981) *El proceso de investigación en educación*. Pamplona: EUNSA
- Gabel, R. (2005) *Inteligencia emocional: perspectivas y aplicaciones emocionales*. Lima: Universidad ESAN. 33 p. (Serie documentos de trabajo).
- García, A (2011) *Efectos del estrés percibido y las estrategias de aprendizaje cognitivas en el rendimiento académico de estudiantes universitarios noveles de ciencias de la salud*. (Tesis doctoral Universidad de Málaga, España).

- García, V. y González, I. (2000). *El bienestar psicológico. Su relación con otras categorías sociales*. Revista Cubana de Medicina General Integral. 16(6): 586-592.
- Gil' Adi, D. (2000) *Inteligencia Emocional en la Práctica*. España: Mc. Graw Hill.
- Godoy, R. (2014). *Seguridad de Información*. Guatemala: Revista de la Segunda Cohorte del Doctorado en Seguridad Estratégica.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*, (5ª ed.), México: Mc Graw-Hill.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento* (4ta Ed.) México: Mc.Graw-Hill.
- Lara-Cantú, M., Verduzco, M., Acevedo, M., y Cortés, J., (1993) *Validez y confiabilidad del inventario de autoestima de Coopersmith, para adultos, en población Mexicana*. Revista latinoamericana de Psicología . 25 (2) 247-255
- Lascurain, L. (2012). *Diagnostico y Propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. México: Universidad Iberoamericana.
- Lazarus, R. (1999). *Stress and emotion. A new synthesis*. New York: Springer
- Leiva, Y. (25 de abril de 2014) *70% de trabajadores sufre estrés laboral*. La República, pp.3
- Martin, M. (2013). *Análisis de un modelo estructural de inteligencia emocional y motivación autodeterminada en el deporte*. (Tesis Doctoral. Universidad de Valencia, España).
- Matasani, R. (2012) *Relación entre Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en los Docentes de una Institución Educativa Pública de la Perla – Callao*. (Tesis de maestría. Universidad San Ignacio de Loyola, Perú).

- Moral, J., Gonzales, M., y Landero, R., (2011) *Estrés percibido, ira y Bournot en amas de casa mexicanas*. Revista Iberoamericana de psicología y salud. 2(2), 123-224.
- Navarro, G. (1996). *Conocimiento y manejo del estrés en enfermería de los servicios de medicina de los hospitales Arzobispo Loayza y Dos de Mayo” Perú – 1996*. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería] U.N.M.S.M. Perú, 1996. 50 pp.
- Núñez, I. y Crismán, R. (2016) *La ansiedad como variable predictora de la autoestima en adolescentes y su influencia en el proceso educativo y en la comunicación*. Revista Iberoamericana de Educación, 71 (2), 109-128.
- Omar, A. (2006). *Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral*. Psicología y Salud, 16(2), 207-217.
- Ortega, M. (2010) *Relación entre la insatisfacción con la imagen corporal, autoestima, auto concepto físico y la composición corporal en el alumnado de primer ciclo de educación secundaria de la ciudad de Jaén*. (Tesis doctoral. Universidad de Granada, España).
- Pallas, G. (2009). *Metodología de Implantación de un SGSI en un grupo empresarial jerárquico*. Uruguay: Universidad de la Republica.
- Paris, L. (2007) *Estrategias de afrontamiento del estrés asistencial y satisfacción laboral-personal en médicos y enfermeros* Revista Interamericana de Psicología Ocupacional Volumen 26, Número 2, 2007, ISSN 120-3800 Pág- 7-21
- Peiró J. (1983-84) (1986, 2° ed.). *Psicología de la organización* (vols.2) Madrid: Uned.
- Peiró, J. & Salvador, A. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral*(1ª. ed.). España : Editorial UDEMA S. A.

- Pilar, M. (1992) *Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones 2008; 24(1):25-40.
- Polaino, A. (2004) *Familia y autoestima*. Barcelona: Ariel psicológicas de estrés en el trabajo. Trabajo y Sociedad 2012 19. 87-102
- Rebollo, O. (2014) *Marco para el Gobierno de la seguridad de la Información en Servicios Cloud Computing (ISGCloud)*. España : Universidad de Castilla – La Mancha.
- Redhead, R. (2013). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo. Peru*: Universidad Nacional Mayor de san Marcos.
- Rivero, E. (2005), *Prevalencia de estrés en trabajadores de salud MINSA de la dirección de salud IV Lima Perú*. Dirección de salud IV Lima Este. Dirección ejecutiva de salud ambiental. Minsa-Perú. 2005. 18 pp.
- Roa, A. (2013) *La educación emocional, el autoconcepto, la autoestima y su importancia en la infancia*. EDETANÍA 44, (12),241-257.
- Schmalbach, T. Montalvo, M. y Vergara, F. (2010), *La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008*. Colombia: Editorial Vertice S.L.
- Seclén, J. (2016). *Factores que afectan la implementación del sistema de gestión de seguridad de la información en las entidades públicas peruanas de acuerdo a la NTP-ISO/IEC 27001*. Peru: Universidad Nacional Mayor de san Marcos.
- Stavroula, B., Amanda, G. & Cox, T. (1999). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido.
- Velásquez, C. (2012) *Inteligencia emocional y autoestima en estudiantes del X ciclo 2012-II de la ciudad de Lima Metropolitana con y sin participación de actos violentos*. Revista de Investigación en Psicología. N° 6 (12) 153-166.

Villarroel, A. (2016) *Niveles de estrés percibido y percepción de la autoeficacia en madres de niños con habilidades especiales*. (Tesis. Universidad Femenina del Sagrado Corazón, Perú).

Apéndice

Apéndice 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017? Problemas específicos.</p> <p>¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión desempeño de la función de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión características individuales de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017.</p> <p>Objetivos Específicos Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión desempeño de la función de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017.</p> <p>Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión características individuales de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017.</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación inversa entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017.</p> <p>Hipótesis específicas. Existe una relación inversa entre estrés y desempeño laboral en la dimensión desempeño de la función de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017.</p> <p>Existe una relación inversa entre estrés y desempeño laboral en su dimensión características individuales de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017</p>	Variable 1: Estrés (Martínez Selva y Peiró 2005)				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Falta de apoyo organizacional	Falta de cohesión	5,14,19,22,26,30	0: nada 1: poco 2: bastante 3: mucho	Bajo (0-32)
			Sobre carga laboral	Cantidad de trabajo	3,4,9,10,17,21,29		
			Dificultad interpersonal	Discriminación en diversos factores	1,2,12,13,23,28		
			Fuentes extrínsecas de insatisfacciones	Carencia de beneficios laborales	6,7,8,11,15,24,25,27		
			Falta de justicia organizacional	Abandono de la institución al trabajador	16,18,20,31,32		
			Variable 2: Desempeño laboral (MINSa 2008)				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Desempeño de la función	Orientación de resultados	1,2,3	1: muy bajo 2: bajo 3: moderado 4: alto 5: muy alto	Bajo (32-54)
Calidad	4,5,6,7,8						
Características individuales	Relaciones interpersonales	9,10,11					
	Iniciativa	12,13,14					
	Trabajo en equipo	16,17	Alto (78-100)				
	Organización	18,19,20					

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Método Hipotético deductivo</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Tipo Básica</p> <p>Nivel Correlacional</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>Corte Transversal</p>	<p>Población: los trabajadores del centro de salud Materno Infantil Piedra Liza.</p> <p>N : 138 trabajadores</p> <p>Autor: Jorge Eloy Puma Chombo</p> <p>Tipo de muestreo: Aleatorio simple</p> <p>Tamaño de muestra: n : 108 pacientes</p>	<p>Variable 1: Estrés Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Cuestionarios de estrés Autor: Martínez Selva y Peiró Año: 2005 Monitoreo: Jorge Eloy Puma Chombo Ámbito de Aplicación: Centro de salud Forma de Administración: directa</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de desempeño laboral Autor: MINSA Año: 2008 Monitoreo: Jorge Eloy Puma Chombo Ámbito de Aplicación: Centro de salud Forma de Administración: directa</p>	<p>DESCRIPTIVA Para el análisis estadístico respectivo, se utilizará el paquete estadístico SPSS Versión 22 con licencia de la UCV. Los datos obtenidos serán presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones, para luego analizarlo e interpretarlos considerando el marco teórico.</p> <p>INFERENCIAL Para la prueba de hipótesis se aplicará la prueba de la estadística no paramétrica Rho de Spearman con un ($\alpha = 0.05$), el cual se realiza para variables cualitativas ordinales, con la finalidad de inferir los resultados dentro de lo que circunscribirá este estudio. Para Suarez (2013), La inferencia estadística, consiste en llegar a obtener conclusiones o generalizaciones que sobrepasan los límites de los conocimientos aportados por un conjunto de datos. Busca obtener información sobre la población basándose en el estudio de los datos de una muestra tomada a partir de ella (p. 67).</p>

Apéndice 2

INSTRUMENTO

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL PIEDRA LIZA, 2017

UNIDAD/DPTO.-----**ÁREA/SERV.**-----
EVALUADO-----
PUESTO----- **FECHA DE INGRESO**-----
EVALUADOR-----
FECHA DE LA EVALUACIÓN -----

En qué grado cree usted que el trabajador tiene desarrollada las competencias que se presentan a continuación.- Marque con una X el número que refleja su opinión

ÁREA DEL DESEMPEÑO	MUY BAJO	BAJO	MODE- RADO	ALTO	MUY ALTO	PUNTAJE
	1	2	3	4	5	
ORIENTACIÓN DE RESULTADOS						
Termina su trabajo oportunamente						
Cumple con las tareas que se le encomienda						
Realiza un volumen adecuado de trabajo						
CALIDAD						
No comete errores en el trabajo						
Hace uso racional de los recursos						
No Requiere de supervisión frecuente						
Se muestra profesional en el trabajo						
Se muestra respetuoso y amable en el trato						
RELACIONES INTERPERSONALES						
Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros						
Brinda una adecuada orientación a los clientes						
Evita los conflictos dentro del equipo						
INICIATIVA						
Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos						
Se muestra asequible al cambio						
Se anticipa a las dificultades						
Tiene gran capacidad para resolver problemas						
TRABAJO EN EQUIPO						

Muestra aptitud para integrarse al equipo						
Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						
ORGANIZACIÓN						
Planifica sus actividades						
Hace uso de indicadores						
Se preocupa por alcanzar las metas						
PUNTAJE TOTAL:						
Firma del evaluador (Director, Jefe de Departamento Asistencial, o Jefe de Unidad Administrativa)			Comentarios			
Firma del ratificador (Sub Dirección Ejecutiva, Director de la Oficina de Administración)			Comentarios			

**INSTRUMENTO DE MEDICION DEL ESTRES LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL PIEDRA
LIZA, 2017**

Profesión u ocupación:

Puesto:

Antigüedad en el trabajo:

0	1	2	3
Nada	Un Poco	Bastante	Mucho

.Marque con una X el número que refleja su opinión

1	Conflictos interpersonales con sus superiores (jefes,	0	1	2	3
2	Conflictos interpersonales con sus colegas	0	1	2	3
3	Sobrecarga de tareas	0	1	2	3
4	Falta de medios y recursos en la empresa	0	1	2	3
5	Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la empresa	0	1	2	3
6	Inestabilidad laboral	0	1	2	3
7	Bajos sueldos	0	1	2	3
8	Deficiencias laborales (Espacio de trabajo)	0	1	2	3
9	Dificultad para conocer las responsabilidades reales de cada	0	1	2	3
10	Excesivo número de empleados a cargo	0	1	2	3
11	Quejas de los supervisores	0	1	2	3
12	Demandas de la empresa que no se pueden atender	0	1	2	3
13	Relaciones problemáticas con los compañeros de trabajo	0	1	2	3
14	Escasa autoridad para tomar decisiones	0	1	2	3
15	Incompatibilidad de tareas	0	1	2	3
16	Sentir que nadie se compromete con su trabajo	0	1	2	3
17	Demandas del jefe que no se pueden atender	0	1	2	3
18	Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado	0	1	2	3
19	Escasa disposición de los pares y superiores para integrar	0	1	2	3
20	Sentir que se desperdician su capacitación y sus habilidades	0	1	2	3
21	Falta de tiempo libre porque el trabajo demanda demasiado	0	1	2	3
22	Imposibilidad de contar con sus pares cuando hay dificultades	0	1	2	3
23	Demasiada competitividad	0	1	2	3
24	Multiempleo	0	1	2	3
25	Escaso confort físico en el lugar de trabajo	0	1	2	3
26	Pobre devolución sobre su desempeño por parte de sus	0	1	2	3
27	Escasas posibilidades de ascenso en su trabajo	0	1	2	3
28	Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector	0	1	2	3
29	No saber que situaciones deberá enfrentar cada día	0	1	2	3
30	Asignación de tareas que no corresponden	0	1	2	3

31	No estar involucrado con los objetivos y las metas de la	0	1	2	3
32	Ocultar o falsear las propias emociones y sentimientos	0	1	2	3

Apéndice 3

BASE DE DATOS

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
0	0	2	2	2	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	2	0	0	0	1	1	0	
0	0	2	2	2	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	2	0	0	0	1	1	0	
0	0	1	2	2	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	0	0	1	1	
1	1	0	1	3	2	3	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	2	2	1	1	1	1	0	0	2	3	3	0	0	1	0
0	0	0	0	1	0	1	3	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	0	0	2	0	0	3	0	0	0	0	0	1	
0	1	1	3	2	0	0	1	0	0	0	2	1	1	1	0	1	1	1	3	0	1	1	2	1	2	1	2	0	1	1	
0	0	1	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	2	0	0	1	1	1	0	0	0	0	
3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	1	1	2	1	3	3	2	2	3	3	1	
2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	
1	0	2	2	1	0	2	1	1	0	3	1	0	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	0	1	1	2	
0	3	1	1	2	0	1	0	0	0	0	3	3	0	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	0	0	3	2	0	
0	0	0	1	1	2	1	1	2	0	1	2	0	1	2	2	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	2	1	1	0	1	
0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
0	0	1	1	1	0	1	2	2	0	2	2	1	0	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	0	2	1	1	1	1	2	
1	3	2	3	3	0	3	0	0	0	0	3	1	0	0	3	3	3	3	3	3	0	3	0	3	3	3	3	3	3	2	
0	0	2	2	2	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	2	0	0	1	1	0	1	
0	0	2	2	2	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	2	0	0	1	1	0	
0	0	2	2	2	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	2	0	0	1	1	0	
1	1	0	1	3	2	3	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	2	2	1	1	1	1	0	2	3	3	0	0	1	0	
0	0	0	0	1	0	1	2	2	0	2	1	0	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
0	0	0	1	1	0	1	2	2	0	2	1	0	1	1	2	1	0	1	1	1	1	1	1	0	2	1	1	1	1	2	
0	0	0	1	1	0	1	2	2	0	2	1	0	1	1	2	1	0	1	1	1	1	1	1	0	2	1	1	1	1	0	
1	3	2	3	3	0	3	0	0	0	0	3	1	0	0	3	3	3	3	3	3	0	3	0	3	3	3	3	3	3	2	
0	0	2	2	2	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	2	0	0	1	1	0	1	
0	0	2	2	2	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	2	0	0	1	1	0	1	
0	0	1	2	2	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	0	1	2	0	0	1	1	1	
1	1	0	1	3	2	3	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	2	2	1	1	1	1	0	2	3	3	0	0	1	0	
0	0	0	0	1	0	1	3	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	
0	1	1	3	2	0	0	1	0	0	0	2	1	1	1	0	1	1	1	1	3	0	1	1	2	1	2	1	2	0	1	
0	0	1	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	2	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	
3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	1	1	2	1	3	3	2	2	3	3	1	
2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	
1	0	2	2	1	0	2	1	1	0	3	1	0	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	0	1	2	
0	3	1	1	2	0	1	0	0	0	3	3	0	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	0	0	0	0	3	2	0	
0	0	0	1	1	2	1	1	2	0	1	2	0	1	2	2	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	2	1	1	0	1	
0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
0	0	1	1	1	0	1	2	2	0	2	1	0	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	0	2	2	0	2	1	1	2	
1	3	2	3	3	0	3	0	0	0	0	3	1	0	0	3	3	3	3	3	3	0	3	0	3	3	3	3	3	3	2	
0	0	2	2	2	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	2	0	0	1	1	0	1	
0	0	2	2	2	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	0	1	2	0	0	1	1	0	
0	0	2	2	2	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	2	0	0	1	1	0	1	
1	1	0	1	3	2	3	1	1	0	0	1	0	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	0	0	1	1	
0	0	0	0	1	0	1	3	1	0	0	1	0	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	0	2	3	3	0	0	1	0	
0	0	0	0	1	0	1	3	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	0	0	2	0	0	3	0	0	0	0	0	1	
0	1	1	3	2	0	0	1	0	0	0	2	1	1	1	0	1	1	1	1	3	0	1	1	2	1	2	1	2	0	1	
0	0	1	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	2	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	
3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	1	1	2	1	3	3	2	2	3	3	1	
2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	
1	0	2	2	1	0	2	1	1	0	3	1	0	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	0	1	2	
0	3	1	1	2	0	1	0	0	0	3	3	0	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	0	0	0	0	3	2	0	
0	0	0	1	1	2	1	1	2	0	1	2	0	1	2	2	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	2	1	1	0	1	
0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
0	0	1	1	1	0	1	2	2	0	2	1	0	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	0	2	2	0	2	1	1	2	
1	3	2	3	3	0	3	0	0	0	0	3	1	0	0	3	3	3	3	3	3	0	3	0	3	3	3	3	3	3	2	
0	0	2	2	2	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	2	0	0	0	1	1	0	
0	0	1	2	2	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	0	0	1	1	
1	1	0	1	3	2	3	1	1	0	0	1	0	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	0	0	1	0	
0	0	0	0	1	0	1	3	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	0	0	2	0	0	3	0	0	0	0	0	1	
0	1	1	3	2	0	0	1	0	0	0	2	1	1	1	0	1	1	1	1	3	0	1	1	2	1	2	1	2	0	1	

Apéndice 4

ARTICULO CIENTIFICO



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil
Piedra Liza, 2017

Br. Puma Chombo Jorge Eloy

Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

La presente investigación titulada: Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno infantil Piedra Liza, 2017, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores. La investigación fue básica con enfoque cuantitativo; de carácter correlacional y alcance transversal. La población fueron todos los trabajadores el Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados, el de estrés por ser un estándar, y el de desempeño laboral, está validado por los funcionarios del centro laboral.

Los resultados mostraron la relación inversa que hay entre el estrés y el desempeño laboral de acuerdo a la evidencia estadística, correspondiente a la prueba Rho de Spearman(-0.383) prueba significativa con un ($p_{\text{valor}}=0.000<0.05$), lo que concluye que los trabajadores del Centro Salud Materno infantil Piedra Liza, a mayor estrés tienen menor desempeño.

Palabras claves: Desempeño y estrés laboral.

Abstract

The present research entitled: Stress and work performance of the workers of the Maternal and Child Health Center Piedra Liza, 2017, whose objective was to determine the relationship between stress and the workers' work performance. The research was basic with a quantitative approach; Of correlational nature and transversal scope. The population was all workers the Maternal and Child Health Center Piedra Liza. The technique used to collect information was a survey and the data collection instruments were questionnaires that were duly validated, the stress for being a standard, and the performance of labor, is validated by the employees of the labor center.

The results showed the inverse relation between stress and labor performance according to the statistical evidence, corresponding to Spearman's Rho test (-0.383), a significant test with a (pvalor = 0.000 <0.05), which concludes that Workers at the Maternal and Child Health Center Piedra Liza, the greater the stress, the lower their performance.

Key words: Performance and work stress.

Antecedentes del problema

La presente investigación se respalda en los antecedentes internacionales Morales (2017) en su investigación *“El estrés y el desempeño laboral de la empresa Lubriauto la Floresta, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua”*. Asimismo tenemos Pérez (2015) en su investigación *“La relación del estrés ocupacional con la satisfacción laboral y cómo repercute en el desempeño de los mandos medios de los trabajadores de CELEC Termopichincha, una macro empresa del sector público”* y por otra parte Martínez (2011) *“Relación entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en trabajadores de enfermería del Hospital General de Uruapan”*

Método

En la investigación, se utilizó el método Hipotético deductivo, que inicio con el planteamiento del problema, la formulaciones de las hipótesis, luego con la recolección de los datos mediante la encuesta, posteriormente se prosiguió a

probar las hipótesis para lo cual se usó la medición numérica y el análisis estadístico. Según su naturaleza es cuantitativa, por lo cual respecto Hernández et al. (2010), este enfoque usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Investigación de tipo básica, según Zorrilla (1997, p. 43) este tipo de investigación es denominada pura o fundamental, con el propósito de buscar el crecimiento científico, ampliando los conocimientos teóricos, sin afectar de forma directa en sus posibles ejecuciones o consecuencias prácticas; y busca la generalización con visión al progreso y ampliación de una teoría que se rige en leyes y principios. El estudio, es de corte transversal y no experimental, según Hernández, Fernández y Baptista (2010); Las investigaciones transversales “recopilan datos en un momento único, con el propósito de detallar descriptivamente las variables y analizar en un solo instante la interrelación existente. Es como fotografiar algo que está sucediendo” (p. 151). La población la conforman todos los trabajadores 138 trabajadores en sus diferentes cargos. El tamaño de muestra se determinará, encontrando un valor “n”, este valor se obtendrá a partir de un error de estimación del 5% y un intervalo de confianza del 95%. El tipo de muestra corresponde a una muestra aleatoria simple. La investigación prima en el ejercicio de un acto responsable, motivo por el que la investigación no esconde la naturaleza de la investigación no compromete a los trabajadores en actos perjudiciales, y en absoluto se infringió su intimidad, los datos asignados son reales a su naturaleza y sin alteraciones realizadas por el investigador, no siendo sólo un acto técnico.

Problema

Problema general es: ¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017?. Como problema específico: ¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión desempeño de la función de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017? ¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión características individuales de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017?

Objetivo

Determinar la relación entre Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017. Y objetivo específico es: Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión desempeño de la función de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017. Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión características individuales de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017.

Discusión

Los resultados de la hipótesis general muestran evidencia significativa con un valor $p=0,000$ (sig) es menor con un $\alpha=0,01$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se concluye, existe una relación inversa entre Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del centro médico, estos resultados concuerdan con el trabajo, de Pérez (2015), en su investigación “La relación del estrés ocupacional con la satisfacción laboral y cómo repercute en el desempeño de los mandos medios de los trabajadores de CELEC Termopichincha, una macro empresa del sector público”. Los resultados una vez analizados los datos se encuentran altos niveles de estrés fisiológico en todas las centrales y una relación significativa entre el estrés fisiológico y el desempeño. El alto nivel de estrés fisiológico repercute de manera negativa en el desempeño de los trabajadores dentro de la empresa. Asimismo, el trabajo de Meza (2014) en su investigación “El Estrés y su influencia en el Desempeño Laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C.Ltda encontraron que el estrés influye negativamente en el desempeño laboral ante los factores que causen estrés en su entorno laboral, aplicando estrategias de mejora a nivel individual y grupal. Otro hallazgo, con evidencia estadística de una prueba significativa, existe una relación inversa entre estrés y desempeño laboral en su dimensión características individuales de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017, definiéndose por como la comprensión de las situaciones, creatividad (Empeño para crear ideas y proyectos) y capacidad de realización (capacidad para poner en práctica ideas y proyectos) (Chiavenato, 2004, p.251), en el trabajo de Cáceres y Peralta (2016) en su investigación “Relación del estrés laboral con el desempeño laboral en los

colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca 2016", se encuentra que 49% de los trabajadores tiene estrés laboral, el 10% tiene un bajo nivel de estrés y un 12% tiene un alto nivel de estrés. En referencia a la variable desempeño laboral el 45% de los colaboradores tiene un desempeño laboral regular, el 29% tiene un desempeño laboral bueno y el 25% tiene un desempeño laboral malo. Estos números muestran algunas coincidencias con el trabajo realizado.

Referencias

- Argoti, E. Romero, J. y Guevara, L., (2015). *Relación entre la Inteligencia Emocional con el desempeño laboral*. Ciencia y Salud Revista de la Universidad de Santiago de Cali. 3 (15) 41-46
- Arrúe, J. (2014). *Análisis de la Calidad de Servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario*. Peru:Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
- Barreiro, T. (2000). *Bienestar y malestar dentro del grupo*. En T. Barreiro, *Trabajos en grupo*. (pp. 47-66). Buenos Aires: Ediciones Novedades Educativas.
- Candela, C. Barberá, E., Ramos, A., Sarrió, M., (s/f) *Inteligencia Emocional y la variable género*. *Revista electrónica de Motivación y Emoción*. Volumen 5
- Carrillo, L. (2009) *La familia, la autoestima y el fracaso escolar del adolescente*. Disertación doctoral. Universidad de Granada.
- Casullo, M. (2002). *Evaluación del bienestar psicológico en Iberoamérica* (1ª. ed.). Buenos aires. Editorial Paidós.
- Chiang, M., Salazar, C. & Núñez, A. (2007) *Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital*. Tipo1. Revista Theoria 2007; 16 (2):61-76.
- Cifre, E. (2003) *Bienestar psicológico, características del trabajo y nuevas tecnologías: validación- ampliación del modelo vitamínico de Warr*.

[tesis].Castellón de la Plana (España): Universitat Jaume I, Facultad de Ciencias Humanas y Sociales.1999.- Cotton, P. & Hart, P. (2003). Occupational wellbeing and performance:a review of organisational health research. Australian Psychologist, 38(2), 118-127.

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Jorge Eloy Puma Chombo, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el artículo científico “Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017”. Declaro bajo juramento:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría, y no es compartida con coautores.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 28 de Febrero del 2017

Jorge Eloy Puma Chombo

DNI 42717285