



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Estrés y Desempeño Laboral en el Personal del Centro de Salud
de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:

Karen Pamela Cardenas Rodas (ORCID: 0000-0003-1776-7139)

ASESORA:

Dra. Eliana soledad Castañeda Núñez (ORCID: 0000-0003-3516-1982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta investigación principalmente a Dios por que el me condujo hasta aquí, dándome salud y bienestar, para culminar esta etapa de mi formación como profesional. En segundo lugar, dedico esta investigación con todo cariño y amor a mis amados padres, por toda su dedicación, amor infinito y gracias por haberme moldeado para ser la persona que soy ahora, con valores y principios, porque este grado profesional, solo es uno de los muchos logros que me ayudaron a alcanzar. Así también se lo dedico, a mi hija por inspirarme cada día, para un mejor mañana. Y de manera especial se lo dedico a mi esposo, quien me apoyo incondicionalmente en cada momento, y siempre estuvo motivándome a seguir adelante en mis proyectos y porque si no fuese por él, hubiese sido más difícil la realización de esta investigación.

Agradecimiento

Mi gratitud se dirige a nuestro Creador, por mantenerme con fortaleza suficiente en mi crecimiento diario, a mis padres, a mi hija y a mi esposo, quienes me apoyaron incondicionalmente, porque ustedes son mi principal motivación, a mis asesores que con sus conocimientos guían en la elaboración de este estudio y no dejar de lado a los docentes desde el inicio que fueron el cimiento de esta gran muralla de conocimientos. Su ayuda de cada uno de ustedes fue fundamental para poder concluir con mi tesis.

Índice de contenidos

I. Introducción	8
II. Marco teórico	11
III. Metodología	20
3.1. Tipo y diseño de la Investigación.....	20
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. Resultados	25
V. Discusión	29
VI. Conclusiones	33
VII. Recomendaciones	34

Índice de tablas

Tabla 1.	Distribución de frecuencia y porcentaje con respecto a la variable de estrés laboral.	25
Tabla 2.	Distribución de frecuencia y porcentaje con respecto a la variable del desempeño laboral.	26
Tabla 3.	Prueba de correlación de Rho Spearman entre el estrés y el desempeño laboral	27
Tabla 4.	Prueba de correlación de estrés laboral y las dimensiones del desempeño laboral	28
Tabla 5.	Datos de la Validación del Formulario de Evaluación del Estrés Laboral (FEEL)	43
Tabla 6.	Baremos para la Valoración del Estrés Laboral	43
Tabla 7.	Datos de la Validación del Cuestionario Del Desempeño Laboral (CDDL)	44
Tabla 8.	Baremos para la Valoración del Desempeño Laboral	44

Resumen

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

Palabras clave: Crisis sanitaria, niveles de estrés laboral, Covid-19, desempeño laboral.

Abstract

Our study sought to analyze the relationship between stress and work performance in the staff of the San Jerónimo Health Center in the city of Andahuaylas in 2021. And to achieve this, relational research was conducted, with a quantitative approach and non-experimental design. A survey of 32 administrative workers of the health center was used for this purpose. For the analysis of the results, Spearman's coefficient was applied, and a value of $\rho_{(32)} = -0.127$, $p = 0.489$ was found, which allowed us to affirm that there is no significant inverse correlation between stress and work performance. The same behavior was found between stress and the level of results orientation, as well as for stress and the level of professional ability, and finally between stress and the level of initiative. These results allowed us to conclude that there is no significant inverse correlation between the levels of work stress and the levels of work performance of the staff at the San Jeronimo Health Center in the city of Andahuaylas in 2021.

Keywords: Health crisis, stress levels, Covid-19, job performance.

I. Introducción

Hoy en día, la manifestación del estrés laboral, se ha ido considerando como parte normal de nuestra vida, ya que cualquier individuo lo ha vivenciado con mayor o menor grado de afectación en algún episodio de su vida. En la actualidad, a la mitad de la emergencia sanitaria, a raíz de la Covid-19, el personal de salud asistencial o de la parte administrativa se ven expuestas a situaciones de exigencia laboral dadas por el centro de salud, provocando una alteración entre el empleador y el personal médico, afectando su ámbito social y su desempeño en el trabajo, incrementando el riesgo de afectar la salud física, psíquica o social e incrementar los índices del estrés de los colaboradores del sector salud (Organización Panamericana de Salud [OPS], 2021).

Según el Ministerio de salud (MINSA, 2020) el estrés laboral es una respuesta física y psicológica peligrosa que afecta silenciosamente a las personas, trayendo consigo irremediables complicaciones de salud, ya que el estrés debilita el sistema inmune significativamente. Y además afirma que esto sucede producto del excesivo ritmo laboral, debido a la gran cantidad de casos clínicos, y a esto se debe de sumar, que no se cuente con el personal suficiente para acudir en situaciones de emergencia, así como el desabastecimiento de medicamentos e implementos que garanticen la seguridad del personal médico y administrativo, traslados del personal hacia otras áreas que no corresponden según la competencia del personal, jornadas laborales de 24 horas y entre otros factores, que provocan que el personal manifieste agotamiento, desmotivación, estrés, miedo e incertidumbre, generando que afecte el desempeño de la labor que vienen realizando en esta crisis sanitaria (MINSA, 2020). Además, la OPS (2020), señala que la existencia del virus SARS-Cov2, genera niveles elevados de miedo e incertidumbre en el sector de salud, producida por el temor a ser contagiados en cualquier momento. Estos son solo algunos de los factores causantes para que se genere ansiedad y estrés tanto físico como mental.

Últimamente, el estrés laboral es considerado una problemática de vital importancia, más aún cuando nos referimos al sector salud. Las probabilidades de que los niveles de estrés se hayan multiplicado, crece notablemente a raíz de la crisis sanitaria provocada por el Sars-Cov2. Entre las diferentes causas que podrían estar provocando el incremento del estrés en el personal médico a nivel nacional,

se suman las condiciones precarias de todo el sistema de salud, seguido de la falta de personal, los crecientes casos de personas contagiadas, las enormes cifras de muertes por Covid-19, la falta de salas UCI, la incapacidad de abastecer de balones de oxígeno, el desabastecimiento de vacunas, hospitales y centros de salud que no se dan abasto a la gran cantidad de pacientes y entre otros factores; son la cruda realidad que el personal del sector salud vive diariamente, en esta lucha incansable contra la pandemia, que sin lugar a dudas no es ajena al temor y al estrés, afectando su desempeño en la labor que viene realizando (OPS, 2021).

La ejecución de esta tesis se desarrolló en el Centro de salud de San Jerónimo, que está ubicada en la ciudad de Andahuaylas; porque se observó que ante la situación actual que se está viviendo por el COVID-19, el personal que viene laborando en el periodo actual, manifiesta un incremento de sensación de estrés, lo cual está afectando a su desempeño laboral, y esto es una situación preocupante ya que a largo plazo terminan deteriorando la salud del personal con el que se cuenta. Por todos los motivos mencionados se plantea la siguiente interrogante; ¿Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal del Centro de salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021?

Por todo lo expuesto anteriormente, se propone determinar la relación entre estrés laboral y el desempeño laboral en el personal del Centro de salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021, y como objetivos específicos se consideraron en primer lugar, determinar la relación entre el estrés laboral y la orientación de resultados en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021; en segundo lugar, determinar la relación entre estrés laboral y la capacidad profesional en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021; y finalmente en tercer lugar, determinar la relación entre estrés laboral y la identidad e iniciativa en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021.

Los resultados que se esperan obtener, se describen como la hipótesis de estudio. Por ende, se propone como hipótesis general la cual consiste en que, existe relación inversa significativa entre estrés laboral y desempeño laboral en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. Y como hipótesis específicas, se planteó de la siguiente manera: En primer lugar, que, si existe relación inversa significativa entre el estrés laboral y la orientación de

resultados en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En segundo lugar, que, existe relación inversa significativa entre el estrés laboral y la capacidad profesional en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. Y finalmente se plantea que, existe relación inversa significativa entre el estrés laboral y la identidad e iniciativa en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021.

Al responder a esta interrogante, la presente investigación pretende brindar información a los directivos del centro de salud en estudio, con la identificación de los causantes, o detonantes estresores que están correlacionados al bajo desempeño laboral, para que se puedan tomar decisiones en pro del mejoramiento del servicio médico que brinda el establecimiento en estudio. Así también tiene una relevancia importante para la institución donde se aplicará la investigación, porque el estudio proporciona información sobre el estrés como un factor asociado al desempeño laboral, para poder tomar decisiones en favor del propio personal, mejorando la calidad de servicio hacia los pacientes. Así mismo, esta investigación es de mucha utilidad para aquellos centros de salud con problemas de desempeño laboral, y también tiene un aporte teórico, porque se generó conocimientos en los vacíos sobre la variable de estrés laboral y desempeño laboral; y servirá como material de opinión a futuras investigaciones que cuenten con las mismas variables del presente estudio.

II. Marco teórico

Respecto a los antecedentes internacionales, se consideró la investigación desarrollada por Guangdong et al. (2019) con su investigación: Estrés de rol, agotamiento laboral y desempeño laboral en gerentes de proyectos de construcción. Donde encontraron como resultado del análisis de regresión que: la ambigüedad de roles tiene un efecto negativo en el agotamiento laboral y el desempeño laboral. Además, demostró que los conflictos de roles tienen un efecto negativo en el agotamiento laboral, sin embargo, presenta una influencia insignificante en el desempeño laboral. Lo cual les permitieron concluir que el agotamiento laboral se correlaciona de forma negativa con el desempeño laboral.

Del mismo modo, en Ecuador, Delgado et al. (2017) realizaron un estudio del estrés laboral y el desempeño laboral de la empresa Lubriauto la Floresta, del cantón Ambato. La investigación fue básica, no experimental y nivel descriptivo, aplicada en una muestra del personal administrativo y operativo de la empresa. Encontrando en los resultados que el estrés tiene influencia significativa sobre el desempeño laboral de su personal administrativo. Permitiéndoles concluir en que el estrés, influye significativamente en el desempeño laboral.

Así también, en China Li, Ai, Gao, Zhou, Liu, Zhang, Sun y Fan (2017) estudiaron los efectos moderadores del afrontamiento sobre la variable del estrés laboral y el desempeño laboral para enfermeras en los hospitales terciarios: una encuesta transversal. Como metodología direccionaron su estudio a un enfoque cuantitativo, nivel relacional con diseño no experimental. Para esto realizaron una encuesta transversal de 852 enfermeras de cuatro hospitales terciarios en la provincia de Heilongjiang en China. Encontrando como resultado que tres subescalas de estrés laboral se correlacionaron negativamente con el desempeño laboral y que las estrategias de afrontamiento positivas moderaron la atención al paciente y el desempeño laboral, mientras que las estrategias de afrontamiento negativas moderaron la carga de trabajo, el tiempo y el desempeño, y entre el entorno laboral, los recursos y el desempeño.

A su vez, Orozco, et al. (2019), buscó identificar cuáles son las dimensiones de su estudio que estaban correlacionadas con el nivel de estrés y el riesgo ocupacional en personal de enfermería, en su investigación de tipo descriptivo transversal, dando como resultado que las dimensiones relacionadas al desgaste

psicológico y emocional son el ritmo del trabajo, así como las excesivas exigencias laborales, deteriorando la integridad física y mental, de tal modo que afecta el desempeño laboral como enfermeras, por lo cual concluyeron que la existencia de estrés psicológico afecta de manera negativa al desarrollo óptimo del desempeño laboral en las enfermeras del estudio.

Del mismo modo, López (2015), en su pesquisa buscó demostrar la correlación entre el estrés ocupacional, la satisfacción ocupacional y los niveles del desempeño laboral en una macroempresa pública. El estudio tuvo un enfoque experimental con temporalidad transversal y nivel correlativo. Y como instrumento metodológico utilizaron cuestionarios en 124 trabajadores del personal administrativo, encontrando resultados que evidencian niveles altos de estrés del personal y que estos estarían afectando el desempeño de los trabajadores. Concluyendo en que existe una relación entre el estrés ocupacional y el desempeño laboral.

Referente a la selección de antecedentes nacionales, para ser citados en la presente investigación, se encuentra en primer lugar, la tesis desarrollada por Cubas (2018), donde buscó verificar la correlación entre el estrés y los niveles del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de la Victoria del sector dos, de la ciudad de Chiclayo en el 2018, Obteniendo en sus estudios descriptivos que a nivel del estrés laboral en sus dimensiones, el 53% presentó agotamiento emocional en niveles altos, y respecto a la dimensión de realización el 68% presentó niveles bajos, y por otro lado en la dimensión de la despersonalización que el 60% presentó un nivel alto. Del mismo modo, en la variable del desempeño laboral en sus dimensiones como la calidad del trabajo el 56% presentó un nivel regular, al igual para la dimensión de la responsabilidad el 47% presentó niveles bajos de responsabilidad, sin embargo el 47% del personal presentó un nivel regular respecto a la dimensión del trabajo en equipo, y finalmente encontraron que solo el 47% presentó un nivel regular del compromiso hacia la institución. Datos que les permitieron concluir que el estrés está correlacionado significativamente con el desempeño laboral.

Así también, Morales (2017), se propuso evaluar la relación existente entre los niveles de estrés laboral y desempeño laboral de los administrativos de la Red de Salud de Melgar en Ayaviri durante el periodo 2017. Y para ello realizaron

estudio relacional, no experimental, transversal y como metodología aplicó cuestionarios que fueron validados y sometidos a un juicio por expertos. Obteniendo en los resultados un valor para el coeficiente de correlación R de Pearson equivalente a -0.501, el cual evidencia la existencia de una correlación negativa moderada entre la variable del estrés laboral y la variable del desempeño laboral, con un margen de error de 0.5%. Lo cual le permitió concluir que existe una relación entre la variable del estrés y la variable del desempeño laboral en el personal que pertenece a la administración, del centro de estudio.

Así mismo, Ramos (2017), realizó una tesis donde buscó evaluar la correlación entre los niveles de estrés y los niveles del desempeño laboral en profesionales del sector salud que laboran en el Centro de Salud Perú Corea en la ciudad de Huánuco en el periodo 2016. Para lo cual utilizaron como metodología de investigación un estudio correlativo, con una participación de 41 profesionales, aplicando encuestas de manera presencial. Encontrando en los resultados descriptivos que en el nivel de estrés el 78,0% evidencian estrés de nivel medio, el 22,0% registraron niveles bajos del desempeño, así también el 58,5% de ellos califican como excelente y el 41,5% fueron calificados como un desempeño regular. Para obtener el resultado inferencial, utilizaron la prueba de Tau b de Kendall, como coeficiente de correlación no paramétrico, donde se determinó que no existe una correlación significativa entre los niveles presentados de estrés y los niveles del desempeño laboral.

Por otra parte, Cáceres y Peralta (2016), estudiaron la existencia de la correlación entre los niveles del estrés laboral y los niveles del desempeño laboral en la Clínica Santa Ana de Cajamarca durante el periodo 2016. Donde se encuestó a 55 colaboradores de distintas áreas. Obteniendo como resultado que en el estudio de la primera variable el 49% evidencia estrés ocupacional, de los cuales solo el 10% presentó un bajo nivel de estrés y el 12% presentaron niveles altos de estrés. Respecto a la segunda variable, el 45% obtuvo una calificación de desempeño laboral regular, además se encontró solo el 29% obtuvo una calificación buena del desempeño y también encontraron que el 25% obtuvieron una calificación de desempeño malo. Estos resultados descriptivos y los análisis inferenciales les permitieron concluir que el estrés laboral y los niveles del desempeño laboral se correlacionan de forma significativa en el personal que se estudió

Finalmente, Cárdenas (2013), buscó encontrar si los niveles del estrés laboral influyen en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del área médico. En una muestra de diez enfermeros, se aplicó una encuesta de estructurada por diez preguntas y estas fueron sometidas a una validación de expertos. En los resultados demostraron que la ansiedad influye significativamente en el desempeño laboral, de igual forma el cansancio y el decaimiento influyeron en el desempeño laboral de los enfermeros. Permittedle concluir al investigador que la variable del estrés laboral si influye significativamente en el desempeño laboral en el personal de los enfermeros del área médico.

Una vez, conocidos los antecedentes que se seleccionaron para esta investigación, es necesario describir las teorías o modelos teóricos, en las que se sustentan nuestras dos variables de estudio. Ante esto, es necesario abordar el modelo para la variable del estrés laboral.

Por lo tanto es necesario precisar, que se seleccionaron tres teorías que explican el estrés laboral que fueron citadas por Mansilla (2012) y Calixto (2018), lo cual demuestra que estas teorías aún están vigentes, las cuales son: El Modelo de desequilibrio entre demandas y control, el Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyo y restricciones y el Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador (Payne & Fletcher, 1990).

En primer lugar, el modelo de desequilibrio entre demandas y control, el cual según Payne y Fletcher (1990), define que el estrés es el producto de acción mutua de las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad para tomar decisiones. Así mismo, los niveles de la demanda laboral están sujetas a los niveles de producción de la organización, y por otro lado el nivel del control está sujeto al organigrama de la empresa.

En segundo lugar, el modelo de desequilibrio entre demandas, apoyo y restricciones, que también es conocido como el modelo de Payne y Fletcher (1990), define que el estrés laboral es la consecuencia del desequilibrio de tres factores: exigencias laborales, apoyos laborales y restricciones laborales. Así mismo se contempla en este modelo que las demandas elevadas pueden provocar resultados positivos siempre en cuando se encuentren en las circunstancias adecuadas, ya que podría resultar siendo un estimulante sacando a relucir las habilidades del colaborador.

Y finalmente, en tercer lugar, se encuentra, el modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador, también conocido como el modelo de Harrison de 1978, el cual argumenta las explicaciones para la falta de ajuste entre las exigencias del trabajo a desempeñar, tomando en cuenta los recursos que se dispone para poder alcanzar estas exigencias. En este modelo se menciona que el estrés se inicia cuando existe un incumplimiento de recursos o de capacidades propias del individuo, lográndose identificar tres factores que generan el estrés laboral; el primero, son los recursos con los que cuenta el colaborador, el segundo factor, son la forma en cómo se perciben las demandas y exigencias y el tercer factor, son la demanda de las capacidades del empleado (Payne & Fletcher, 2012).

Continuando con el desarrollo de este capítulo, se presentan algunos conceptos y definiciones teóricas adoptadas para el estudio, en base a nuestras variables. La primera variable a definir, es el estrés, y según la teoría del estrés desarrollada por diversos autores, entre los cuales Selye (1995) es considerado como uno de los primeros investigadores que iniciaron el estudio del estrés y entre los diferentes conceptos que generaron se puede resumir como la reacción psicológica y biológica natural de los hombres y mujeres al momento de enfrentar los requerimientos del medio (Lu et al., 2015; Crăciun et al., 2014; Arshadi & Damiri, 2013; Chiang et al., 2013; Mora et al., 2012; Selye, 1936). Además es considerado como una enfermedad de las experiencias laborales (Castillo et al., 2014; Araujo et al., 2015; Guimarães et al., 2013). Por otro lado es considerado como un agente fisicoquímico e inclusive emotivo que provoca tensiones a nivel físico y psicológico, el mismo que podría provocar esta enfermedad (Dargahi & Shaham, 2012).

Del mismo modo, Leka, Griffiths y Cox (2004) lo definen como una respuesta de cualquier sujeto, sometido a las exigencias y presiones generadas en el trabajo que no se concuerda a sobrepasa sus conocimientos y capacidades, el mismo que se hace más complicado cuando el colaborador, no percibe ninguna muestra de soporte por parte de sus jefes directo y muchas veces a esto se suma el hecho de que el colaborador no recibe el apoyo por parte de su equipo de trabajo. Para Bardales (2018), el estrés es considerado como una serie de manifestaciones físicas que se da cuando una persona presenta un estado de tensión nerviosa, en base a diferentes situaciones en el ámbito laboral o personal. Por su parte la OMS

(2010), precisa que el estrés es una serie de respuestas corporales que disponen y predisponen al organismo para reacción ante una demanda determinada del entorno. Y como se puede observar, en las distintas definiciones, encontramos muchas coincidencias.

Para Peiró (2015), el estrés es una reacción adaptativa de todo ser humano que procura su subsistencia, para alcanzar un rendimiento apropiado en sus labores, y al mismo tiempo para obtener un rendimiento en diferentes ámbitos de sus actividades cotidianas. Así mismo, se menciona que el desarrollo de las actividades de cada individuo está sujeta a los estimulantes estresores que se le presenten. En referencia al estrés laboral, el mismo autor, considera que se refiere a la percepción de la existencia de demandas que están por encima de las capacidades del trabajador que resultan ser dificultosas de evitar, generando el riesgo de llegar a tener consecuencias negativas.

Finalmente para cerrar el desarrollo de los conceptos del estrés laboral, es necesario citar a la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), entidad competente a la regulación de normativas referentes al trabajo, quien menciona que el estrés laboral es una reacción genética del individuo que utiliza al estrés como un mecanismo para enfrentar cualquier tipo de cambio o factor estresor que supondrían ser una amenaza, la cual permite al individuo adelantarse a proveer las herramientas y medios para confrontarlo.

Dentro de las dimensiones del estrés laboral, se destacan los siguientes: estrés psicológico, estrés fisiológico y estimulantes estresores (Prieto y Trucco, 1999).

La primera dimensión a definir es el estrés psicológico, el mismo que es definido por del Hoyo (2004), como una reacción conductual que genera el estrés. Entre las manifestaciones del estrés psicológico se pueden mencionar las siguientes: excesiva intranquilidad, falta de capacidad que le permitan tomar decisiones, percepción de aturdimiento, dificultades para lograr una concentración adecuada, distracción excesiva, sensación de la pérdida del dominio propio, pérdida de memoria frecuente, cambio malhumorado en el temperamento, susceptibilidad que le impidan recibir críticas constructivas y bloqueos mentales.

La segunda dimensión a definir corresponde al estrés, fisiológico; definido por Selye (1995), como la respuesta del organismo en condiciones agresivas del

entorno. Del mismo modo, del Hoyo (2004), manifiesta que la inadaptación del estrés puede provocar: alteraciones gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorias, dermatológicas e inclusive musculares.

Finalmente la tercera dimensión a describir son los estimulantes estresores; el cual es definido por del Hoyo (2004), como los agentes internos y externos que perturban al individuo generando estrés, y estos estimulantes estresores pueden clasificar en: estimulantes estresores del ambiente físico, estímulos estresantes del individuo inherente a su ocupación, estresores que corresponden a la organización y a los estresores que se dan fuera de la organización. Dentro de los estimulantes estresores relacionados al ambiente físico, se encuentran: la luminosidad, el bullicio, disponibilidad y tamaño del área donde se trabaja, condiciones climáticas, temperatura ambiental y riesgo de toxicidad. De la misma forma, dentro de los estresores del individuo vinculados al trabajo, se encuentran: la ambigüedad, los conflictos de rol, el crecimiento profesional y los factores de su tarea. Así también dentro de los estresores que corresponden a la organización, se encuentran: la estructura de la empresa, el clima laboral, las nuevas tecnologías, las relaciones interpersonales, responsabilidad sobre terceros, falta de cohesión, apoyo del grupo y conflictos grupales. Y finalmente están los estresores que no corresponden a la organización como: perfil sociodemográfico (la edad, el sexo, la formación, ocupación, vida familiar) y las experiencias negativas que generaron algún tipo de trauma.

Y referente a la variable del desempeño laboral, el estudio está basado en la teoría de los dos factores de Herzberg, la cual consiste en la existencia de los factores higiénicos y motivacionales para obtener un mejor desenvolvimiento de los trabajadores.

Los factores higiénicos o extrínsecos se dan dentro del área de trabajo, donde se encuentran los individuos y abarca aquellas circunstancias administrativas y factores que no son controlados por los individuos, como el salario, beneficio sociales, tipo de dirección o supervisión, las condiciones físicas y ambientales de trabajo entre otros. Según Herzberg, cuando los factores higiénicos logran funcionar óptimamente, se limitan a evitar que el empleado se encuentre insatisfecho, pues les es imposible aumentar conscientemente la satisfacción, y en caso de elevarla el sostenimiento de la satisfacción es efímero (Machuca, 2009).

Los factores motivacionales, son los factores motivaciones que están relacionados con el sentir del trabajador concerniente a su progreso personal, este modelo teórico describe que el trabajador se sentirá satisfecho dentro de su puesto en base al contenido o tareas retadoras y estimulantes del rol que viene desempeñando y que se sentirá satisfecho en su cargo en base al ambiente en el que se desenvuelva. Herzberg ha presentado enriquecer cada tarea hecho que se trata de sustituir constantemente cada tarea simple y elemental propia del puesto de trabajo por otras de mayor complejidad, las cuales desafíen al empleado y logren satisfacerlo profesionalmente, de tal manera que al enriquecer cada tarea se logrará motivar mucho más a los empleados y estos se volverán más productivos, cada vez estarán menos ausentes y ya no será necesario rotarlos de manera continua (Machuca, 2009).

La segunda variable en estudio, es el desempeño laboral, donde Nolberto (2017), define al desempeño laboral como “el cumplimiento efectivo de las actividades y funciones inherentes a un cargo, un trabajo” (p.33). A partir de este concepto, podemos deducir que el desempeño laboral se refiere a la efectividad que tiene el trabajador dentro de una entidad.

Según Chiavenato (2007), lo define como la eficiencia del personal que labora, la cual es indispensable para la entidad, realizándolo de la mejor manera. Así mismo menciona que el desempeño varía entre cada individuo, y está sujeto a diversos factores entre ellos incentivos, las capacidades y habilidades.

Continuando con el desarrollo de las dimensiones, es necesario precisar las dimensiones del desempeño laboral, en las cuales se basan en la presente investigación, para lo cual, según Aamodt (2010), para la variable del desempeño laboral, se encuentran identificadas las siguientes dimensiones teóricas: orientación de resultados, capacidad profesional e identidad e iniciativa.

La primera dimensión a definir es la orientación de los resultados; el cual está relacionada a las evaluaciones de los logros que experimenta el trabajador, así como a las evaluaciones sobre los resultados que obtienen en el desarrollo de su labor. Además la orientación a los resultados se define como a la facultad de todas las acciones que están dirigidas a alcanzar una meta en el menor tiempo posible, fijando metas, que desafían los estándares.

La segunda dimensión a describir, es la capacidad profesional, la misma que se refiere a la capacidad que necesita una persona para su desenvolvimiento laboral, y se relaciona a las evaluaciones de los logros que experimenta el trabajador, así como a las evaluaciones sobre los resultados que obtienen en el desarrollo de su labor (Aamodt, 2010). A lo que Palma (2004), menciona que la supervisión consiste en el hecho de valorar las funciones y los aportes que realizan los trabajadores dentro de una entidad, y además de supervisar involucra servir de guía y soporte para ayudar a los colaboradores a alcanzar sus metas con el mejor desempeño posible. Del mismo modo, Se refiere al proceso que ejerce el empleador para mejorar y capacitar al personal, acerca de las actividades que necesita ser reforzadas, para mejorar el rendimiento y sobre todo el cumplimiento de las metas.

Para finalizar la definición de nuestras dimensiones, es necesario entender la dimensión de la identidad e iniciativa, el mismo que se define como la sensación del personal, respecto a su identificación con la entidad donde labora, el mismo que implica el compromiso de involucrarse en las actividades propias de la institución, y este sentimiento de identidad se encuentra relacionado a responder a estas tres preguntas: ¿Quién soy?, ¿dónde estoy? y, ¿qué hago? Además, se entiende que un buen nivel de identidad con la organización promoverá que el individuo tome iniciativas con actitud proactiva, a través de acciones correctas (Dessler, 2011).

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de la Investigación

Tipo

En lo que respecta a los tipos de investigación se clasifican en dos tipos: pura y aplicada. La presente pesquisa corresponde a un tipo pura o básica, porque está orientada a la búsqueda de conocimientos nuevos, principios y leyes científicas de una forma sistemática, metódica, ampliando los conocimientos existentes (Sánchez et al., 2018). Por lo tanto, la investigación pretende incrementar los conocimientos acerca del estrés laboral y el desempeño laboral.

Nivel

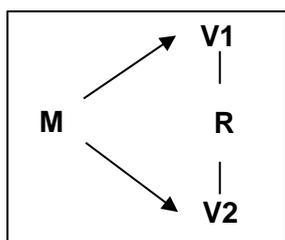
El nivel de investigación es de nivel relacional, porque busca medir la asociación o relación entre dos variables, además comprende un análisis estadístico (Supo, 2012).

Enfoque

Se empleó el enfoque cuantitativo debido a que según Sánchez et al. (2018), este tipo de estudios cuantitativos están basados en la medición numérica y para ello se emplea la recolección de datos y el análisis estadístico para responder a preguntas y comprobar hipótesis preestablecidas, para inferir patrones de comportamiento de una población.

Diseño

Sobre el diseño de la investigación es no experimental, porque está inhabilitado en la manipulación de las variables y se limita a la observación de los acontecimientos en su contexto natural, para su posterior análisis y observación en escenas que ya existen (Hernández et al., 2014). Dentro de un diseño no experimental se clasifican por su temporalidad en longitudinal y transversal. Donde la temporalidad transversal tiene el propósito de poder detallar de forma descriptiva las variables y analizar la interrelación entre ellos (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Además de esto se le conoce así porque, se realiza la toma de datos un tiempo determinado, tomando los datos del momento como una fotografía, buscando vincular los efectos recíprocos entre variables (Sánchez et al., 2018). Para efectos ilustrativos del estudio relacional, las variables se simbolizan como "V1" y "V2". La denotación gráfica del diseño que se aplicó en la investigación se muestra a continuación:



Dónde:

M = Muestra

V1 = Estrés laboral

V2 = Desempeño laboral

R = Correlación entre ambas variables

3.2. Variables y operacionalización

A continuación se describe la operacionalización de nuestras variables, en primer lugar se describe la variable del estrés laboral:

Variable 1: El estrés laboral

Es el conjunto de respuestas fisiológicas, emocionales y conductuales frente a situaciones de amenaza para su integridad biológica o psicológica (Prieto & Trucco 1999, como se citó en Calixto, 2018). Dentro de sus dimensiones que se adoptaron, son las siguientes:

- Estrés Psicológico
- Estrés Fisiológico
- Estimulantes Estresores

Para la variable Desempeño laboral se adoptó el siguiente concepto:

Variable 2: El desempeño laboral

El desempeño laboral implica que el trabajador debe estar su labor orientada a los resultados, desarrollando capacidad profesional en cada una de sus actividades y/o funciones demostrando Identidad e iniciativa dentro de la institución (Aamodt, 2010). Por lo tanto las dimensiones que se emplearon para el estudio, son las siguientes:

- La Orientación de resultados.
- La Capacidad profesional
- La Identidad e Iniciativa

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Para Sánchez et al. (2018), la población de estudio está dada por todos los individuos, cosas o sucesos que tienen características comunes para ser seleccionados como parte de una investigación. Por lo tanto, la población del presente estudio, estuvo conformada por 54 personas que laboraron en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas del periodo 2021.

Muestra

En una investigación cuantitativa se define como muestra a una parte o a un grupo derivado de la población del cual se recopilan la información que requiere el investigador, datos que deben ser representativos de la población, para que se pueda inferir a partir de los resultados que se encuentren. (Hernández et al., 2014; Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

El estudio no cuenta con muestra por esta razón se tomó el 100% de la población, y a este tipo de clasificación, se le considera como muestra censal, como refiere Hernández-Sampieri & Mendoza, (2018, p. 196); la muestra censal se utiliza en censos o cuando se quiere conocer perfiles completos de una determinada población, y en estos estudios se suelen abarcar a todos los miembros de una organización para evitar cualquier pensamiento de exclusión y asuman que su opinión no se tome en cuenta. Sin embargo, en el momento de la aplicación se presentaron algunas limitaciones, porque el personal que labora regularmente, en el centro de salud, no se presentaron durante la semana de la aplicación de los instrumentos, porque se encontraban con licencia de permiso laboral, y en algunos casos, se encontraban cumpliendo el aislamiento social por encontrarse diagnosticados como positivos por la Covid-19.

Por esta razón, la muestra censal de estudio estuvo conformada por la población que se encontraba presente en el centro de salud, el mismo que equivale a una muestra de 32 personas que laboran en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Las técnicas de recolección de datos o también conocida como técnica de recogida de datos, según Sánchez et al. (2018), “son medios que se emplean para recopilar la información en una investigación” (p. 120). Y para la obtención de los datos, se empleó una encuesta, el cual se define como un “procedimiento que se realiza en el método de encuesta por muestreo en el cual se aplica un instrumento de recolección de datos formado por un conjunto de cuestiones” (Sánchez et al., 2018, p. 59). Según este concepto, para la aplicación de un cuestionario, existen diferentes formas de muestreo, y para cumplir con los objetivos de la investigación se utilizó el muestreo censal, que también es conocido como Survey, el cual se

utiliza “cuando el cuestionario se aplica a toda la población toma el nombre de censo” (Sánchez et al., 2018, p. 59).

Instrumento

Como instrumento, se utilizó el cuestionario, la cual es definido como un conjunto de preguntas elaboradas que tienen diversas alternativas de respuesta, las mismas que deben estar involucradas a las variables, al igual que a sus dimensiones e indicadores (Sánchez et al., 2018). Para el estudio, de la variable del estrés laboral se utilizó el instrumento FEEL, adaptado por Calixto, (2018), la cual utilizó una escala de Likert con valores que van de 1 a 4 (Ver anexo C), y está constituida por 49 ítems y dividida en tres dimensiones: psicológico, fisiológico y estresores. Y, para la variable del desempeño laboral se utilizó el instrumento denominado CDDL, elaborado por Ibañez, (2020), el cual también consistió en una escala de Likert, constituida por 16 ítems y dividida en tres dimensiones: orientación de resultados, capacidad profesional e identidad e iniciativa, con valores que van de 1 a 5 (Ver anexo D).

Validez del instrumento. Según Sánchez et al. (2018), la validez del contenido también conocida como validez lógica busca establecer en qué grado una medida estaría representando a los elementos de un constructo. Y al mismo tiempo es la comprobación de que los ítems de un cuestionario representan de manera adecuada al contenido de un tema tratado en el cuestionario.

En esta investigación, se validaron instrumentos para cada variable y para ello fueron sometidos a un juicio de expertos. Para la validación del instrumento Formulario de Evaluación del Estrés Laboral denominado FEEL, se encontraron el valor de V de Aiken de 0.99 en su proceso de validación (ver anexo C). Del mismo modo, para la validación del instrumento, cuestionario del desempeño laboral denominado CDDL, se encontraron el valor de V de Aiken de 1.00 (ver anexo D).

Confiabilidad del instrumento. Para medir la confiabilidad, en ambos cuestionarios se aplicaron el coeficiente del Alfa de Cronbach, en la cual para la variable del estrés laboral fue de (0.94%), y este valor de confiabilidad fue determinado por Ibañez (2020) y para la variable desempeño laboral fue de (0.791%), valor de confiabilidad determinado por Calixto (2018).

3.5. Procedimientos

Para la investigación se procedió a validar los instrumentos por un juicio de expertos, y para su aplicación se siguió el siguiente procedimiento: En primer lugar, se requirió una autorización previa al Centro de Salud de San Jerónimo, para realizar dicha recolección de datos. En segundo lugar, se procedió a elaborar el cuestionario. Y finalmente en tercer lugar, se aplicó las encuestas de manera virtual, a todo el personal que labora dentro del Puesto de Salud de San Jerónimo.

3.6. Método de análisis de datos

Como método para el análisis de los resultados obtenidos en la investigación fue necesario emplear de estadística descriptiva y la estadística inferencial. Para determinar el tipo de prueba de correlación a usar, fue necesario aplicar una prueba de normalidad de Kolmogorov–Smirnov, la misma que se recomienda cuando la cantidad de la muestra es mayor a 30 individuos. En este análisis de normalidad, determinó que las muestras son no paramétricas, por lo tanto, se aplicó como análisis de correlación no paramétrico la prueba del Coeficiente de Rho de Spearman. Para el análisis inferencial se empleó el Coeficiente Rho de Spearman, recomendado para variables no paramétricas recomendada para variables ordinales como mínimo. Finalmente, para llevar a cabo este análisis estadístico descriptivo e inferencial se empleó el software estadístico SPSS 25.0; y además se consideró como regla de decisión que, el nivel de significación teórica: $\alpha = 0.05$ y la regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, aceptar la H_0 ; si $p < \alpha$; rechazar la H_0 .

3.7. Aspectos éticos

Este trabajo de investigación cumplió con los criterios establecidos por el código de ética de investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. De igual forma se respetó la autoría de la información bibliográfica que se utilizó en el estudio, citando a los autores con las normas APA 7ª Edición. Respecto al desarrollo y ejecución del presente proyecto, se presentaron la autorización respectiva a la dirección del Centro de Salud de San Jerónimo de Andahuaylas, para aplicar las encuestas y así medir cada una de nuestras variables. Además se solicitó el consentimiento para la publicación de los resultados con el nombre del centro de salud.

IV. Resultados

Resultado descriptivo de la variable estrés laboral y sus dimensiones

Los resultados, que se obtuvieron de la aplicación de los instrumentos a los 32 miembros del centro de Salud de San Jerónimo de Andahuaylas del periodo 2021, se detallan en la tabla 1, donde se muestra que el 75% de los encuestados manifiestan tener estrés laboral leve; mientras que el 19% manifestó no presentar niveles de estrés laboral; y solo el 6% dijo presentar nivel de estrés moderado, no evidenciándose niveles fuertes de estrés. Del mismo modo, se visualiza los resultados de las dimensiones de la variable. Dónde: para la dimensión D1. Estrés psicológico, los encuestados indicaron que el 59% presentan un nivel de estrés moderado; mientras que el 31% manifestó presentar niveles de estrés leve; por otro lado, el 6% dijo que no presentó estrés y, solo un 3% presentó un nivel fuerte de estrés psicológico. Igualmente, para la D2. Estrés fisiológico, el 63% reportaron no presentar estrés fisiológico; mientras que 31% dijo presentar un nivel leve de estrés fisiológico. Finalmente, para la D3. Estimulantes estresores, el 72% de la población en estudio reportó estar en un nivel leve; y solo el 28% manifestaron no presentar estrés asociado a los estimulantes estresores, no reportándose casos de niveles de estrés moderados y fuertes, asociados a los estimulantes estresores.

Tabla 1

Distribución de frecuencia y porcentaje con respecto a la variable de estrés laboral.

Niveles	V1: Estrés laboral		D1: Estrés psicológico		D2: Estrés fisiológico		D3: Estimulantes estresores	
	fr.	%	fr.	%	fr.	%	fr.	%
Sin estrés	6	19%	2	6%	20	63%	9	28%
Estrés leve	24	75%	10	31%	10	31%	23	72%
Estrés moderado	2	6%	19	59%	2	6%	0	0%
Estrés fuerte	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%
Total	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%

Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral y sus dimensiones

Del mismo modo, para la segunda variable en estudio, también se obtuvieron resultados de la aplicación de los instrumentos a los 32 miembros del centro de Salud de San Jerónimo de Andahuaylas del periodo 2021, donde se puede apreciar en la tabla 2, que el desempeño laboral es calificado como un nivel regular por un 72% de los encuestados; mientras que el 16% lo percibieron como un nivel deficiente; y solo el 13% percibió como un nivel bueno de desempeño laboral. De la misma forma, a nivel de las dimensiones del desempeño laboral se observó que: En la D1. Orientación de resultados, el 47% de los encuestados opinaron presentar un nivel regular; mientras que el 44% presentó un nivel buen; y solo el 9% manifestó percibir como un nivel deficiente. Del mismo modo, para la D2. Capacidad profesional, el 56% presentaron un nivel regular; mientras que el 31% manifestó un nivel deficiente; y solo el 13% presentó un nivel bueno de capacidad profesional. Finalmente, para la D3. Identidad e iniciativa, el 66% de la población señalaron tener un nivel regular; en cambio el 25% presentó un nivel bueno; y solo el 9% presentó niveles de identidad e iniciativa deficiente.

Tabla 2

Distribución de frecuencia y porcentaje con respecto a la variable del desempeño laboral.

	Desempeño laboral		Orientación de resultados		Capacidad profesional		Niveles de iniciativa	
	fr.	%	fr.	%	fr.	%	fr.	%
Deficiente	5	16%	3	9%	10	31%	3	9%
Regular	23	72%	15	47%	18	56%	21	66%
Buena	4	13%	14	44%	4	13%	8	25%
Total	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%

Resultados Inferenciales

Referente a los resultados inferenciales del objetivo general, en la tabla 3, se muestran los resultados de la correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral, donde se encontró un valor de significancia de $p = 0.489$, siendo este valor mayor a 0.05, lo cual nos da evidencia para inferir que, no existe relación inversa significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo de la ciudad de Andahuaylas, en el periodo 2021.

Tabla 3

Prueba de correlación de Rho Spearman entre el estrés y el desempeño laboral

Descripción		Estrés laboral	Desempeño laboral
Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-0.127
	Sig. (bilateral)		0.489
Rho de	N	32	32
Spearman Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-0.127	1.000
	Sig. (bilateral)	0.489	
	N	32	32

De igual forma, en función al primer objetivo específico, en la tabla 4, se muestran los resultados de la correlación entre el estrés laboral y la orientación de resultados, donde se encontró un valor de significancia de $p = 0.407$, siendo este valor mayor a 0.05, lo cual nos permite inferir que, no existe relación inversa significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo de la ciudad de Andahuaylas, en el periodo 2021.

Del mismo modo, en función al segundo objetivo específico, en la tabla 4, se muestran los resultados de la correlación entre el estrés laboral y la capacidad profesional, donde se encontró un valor de significancia de $p = 0.123$, siendo este valor mayor a 0.05, lo cual nos permite inferir que, no existe relación inversa

significativa entre el estrés laboral y la capacidad profesional en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo de la ciudad de Andahuaylas, en el periodo 2021.

Y finalmente, en función al tercer objetivo específico, en la tabla 4, se muestran los resultados de la correlación entre el estrés laboral y la identidad e iniciativa, donde se encontró un valor de significancia de $p = 0.765$, siendo este valor mayor a 0.05, lo cual nos permite inferir que, no existe relación inversa significativa entre el estrés laboral y la identidad e iniciativa en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo de la ciudad de Andahuaylas, en el periodo 2021.

Tabla 4

Prueba de correlación de estrés laboral y las dimensiones del desempeño laboral

		D1: orientación de resultados	D2: Capacidad profesional	D3: Identidad e iniciativa
Rho	Estrés	-0.152	-0.279	-0.055
Spearman	laboral	0.407	0.123	0.765
	N	32	32	32

V. Discusión

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis nula general, que establece que no existe correlación inversa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo. Estos resultados guardan relación con los resultados encontrados por Ramos (2017), quien demostró por medio de la prueba de tau b de Kendall, que no existe una correlación significativa.

Y como explicación de este hallazgo, es necesario presentar la teoría que sostiene Moncada (2001), quien señala que el hecho de que las personas se expongan diariamente a presiones, fuera y dentro del trabajo, provoca que el individuo logre acostumbrarse a afrontar estas presiones sin afectarse gravemente. Además señala que la adrenalina y la irritabilidad están asociadas con jornadas de trabajo repetitivos, donde se ven obligados a mantener una postura corporal por largas horas. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

Así también, Pérez (2005), considera que el estrés laboral es una evidencia de un crecimiento de la identidad de rol, el mismo que tiene que ver con el comportamiento externo de los individuos para demostrar a los demás su buen desempeño a costa de desvalorar su propia identidad lo que le lleva muchas veces a descuidar sus actividades personales y privadas, anteponiendo el trabajo. Y además señala que esta acción demuestra como el rol laboral puede absorber la vida íntima y personal del trabajador, generando síntomas de estrés, que son soportados sin afectar el desempeño laboral del individuo.

Por otro lado, se encontró una fuerza de correlación baja negativa con un valor de rho $(30) = -0.127$, a partir del cual se infiere que, a medida que el nivel de estrés laboral aumenta, el nivel de desempeño laboral disminuye levemente. Guangdong et al. (2019), quien reportó que, el agotamiento laboral se correlaciona de forma negativa con el desempeño laboral. Este mismo resultado fue reportado por Morales (2017), quien encontró un coeficiente de correlación negativa alta entre estas variables en trabajadores administrativos de la Red de Salud de Melgar.

Por otro lado nuestros resultados difieren con los resultados encontrados por Morales (2017), quien encontró que si existe relación entre el estrés laboral y el desempeño. Así también, Delgado et al. (2017), encontró que el estrés laboral influye de manera significativa en el desempeño laboral y además señala que tres

subescalas de estrés laboral se correlacionaron negativamente con el desempeño laboral. Del mismo modo López (2015), encontró que, en una macro empresa pública, si existe correlación significativa entre el estrés y el desempeño laboral. Del mismo modo Li et al. (2017), demostraron la correlación entre estas dos variables. Al igual que Cáceres et al. (2016).

Entre los resultados descriptivos más relevantes encontrados en la presente investigación, relacionados al objetivo general, se encontró que el mayor porcentaje del personal que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, presentaron un nivel de estrés laboral moderado con un porcentaje del 75%, el 25% nivel moderado y además se encontró que no se evidencia del registro de personas con estrés fuerte, sin embargo Cubas (2018), encontró en su estudio realizado en el Centro de Salud La Victoria sector II en Chiclayo encontró que el 45% presentó niveles severos de estrés; el 24% presentó niveles altos de estrés; y solo el 11% presentó niveles moderados. Los resultados de Cubas (2018), también coinciden con los resultados encontrados por Garavito (2014), donde el 83% de las enfermeras presentaron un nivel de estrés medio y alto. Del mismo modo para el estrés fisiológico se reportó que, el 31% presentaron un nivel de estrés leve; y el 63% no presentó este tipo de estrés. Finalmente para los estimulantes estresores, el 72% de la población en estudio reportó un estrés leve. Por otro lado, Morales (2017), reportó que a nivel fisiológico su personal en estudio presentó manifestaciones físicas, de los cuales el malestar con mayor predominancia fueron las migrañas, ya que el 60% manifestaron sufrir de migrañas y constantes dolores de cabeza, malestares físicos terminaban afectando los niveles de productividad o desempeño.

Estos resultados descriptivos, coinciden con los referentes teóricos presentados por Román (2003), quien señala que el estrés es un problema global que cada día viene incrementado y afectando a todos los países, y no hace diferencia entre profesiones o la categoría del trabajador. Señalando además que el estrés no afecta solamente a los países industrializados, sino que también afecta a los países en desarrollo.

Y para los descriptivos de la variable del desempeño laboral, se encontró que el 72% del personal del Centro de Salud de San Jerónimo, manifiestan tener un nivel regular de desempeño y el 16% dijo presentar un nivel deficiente, repercutiendo negativamente en el desempeño de sus actividades. Del mismo

modo cubas (2018), en la variable del desempeño laboral en sus dimensiones como la calidad del trabajo el 56% presentó un nivel regular, al igual para la dimensión de la responsabilidad el 47% presentó niveles bajos de responsabilidad, sin embargo, el 47% del personal presentó un nivel regular respecto a la dimensión del trabajo en equipo, y finalmente encontraron que solo el 47% presentó un nivel regular del compromiso hacia la institución.

Para Morales (2017), el personal es consciente de la importancia que tienen dentro de las instituciones, para incrementar sus capacidades y aptitudes que les permitan entregar un mejor desempeño ante sus empleadores. Así mismo, Robbins (1999), señala que, al hablar de desempeño laboral del trabajador, es necesario hablar de la eficiencia de este, la misma que lo define como la capacidad del trabajador de disposición, para obtener un objetivo determinado, y además afirma que, en las organizaciones, la gerencia es la responsable para contribuir con el crecimiento del personal tanto a nivel de conocimiento y experiencia. Y además menciona que esta labor es esencial y valiosa para que la organización pueda optimizar su crecimiento. Así también Ginarti (2003), señala que la eficacia de una organización se puede medir a partir de los grados de satisfacción que se obtengan en los objetivos propuestos en sus programas de actividades y, además, afirma que para lograrlo es necesario realizar comparaciones entre los resultados reales y los resultados óptimos esperados, indiferentemente de los medios que lleguen a utilizarse.

Para el primer objetivo, se encontró que no existe relación significativa entre estrés laboral y el nivel de orientación de resultados, porque también presentó una correlación baja negativa con un valor de $Rho_{(30)} = -0.279$, y además el valor de significancia de $p = 0.123$. Además, a partir del valor negativo del coeficiente de correlación, podemos inferir en que a medida que el nivel de estrés laboral aumenta, el nivel de la orientación de resultados disminuye significativamente, lo cual demostraría que los niveles de capacidades de los miembros del personal de San Jerónimo, no son afectados por el estrés que se genera, porque los valores de estrés fueron moderados. Coincidiendo con los resultados obtenidos por Morales (2017), quien encontró que la correlación es negativa entre esta interacción. Del mismo modo, López (2015), señala que el desempeño ocupacional repercute de manera negativa en el desempeño laboral. A nivel de las dimensiones del estrés

laboral se observó que el 59% de los encuestados presentaron un nivel de estrés psicológico moderado y, solo un 3% presentó un nivel fuerte de estrés psicológico. Estos resultados difieren ligeramente con los resultados encontrados por Cubas (2018), quien encontró que a nivel del estrés laboral en sus dimensiones, el 53% presentó agotamiento emocional en niveles altos.

En los resultados para el segundo objetivo específico, se encontró que no existe relación inversa significativa entre estrés laboral y el nivel de capacidad profesional, porque también presentó una correlación baja negativa con un valor de $Rho_{(30)} = -0.279$, y además el valor de significancia de $p = 0.123$. Además, a partir del valor negativo del coeficiente de correlación, podemos inferir en que a medida que el nivel de estrés laboral aumenta, el nivel de la capacidad profesional disminuye significativamente. Coincidiendo con Morales (2017), quien encontró que existe correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral, el cual está sujeto a que los directivos no piden la participación de los trabajadores. Del mismo modo Ramos (2017), no encontró relación entre las dimensiones del estrés laboral y el desempeño laboral.

Y finalmente para el tercer objetivo específico, se encontró que no existe relación inversa significativa entre estrés laboral y el nivel de iniciativa, y también presentó una correlación baja negativa con un valor de $Rho_{(30)} = -0.055$, y además el valor de significancia de $p = 0.765$. Además, a partir del valor negativo del coeficiente de correlación, podemos inferir en que a medida que el nivel de estrés laboral aumenta, el nivel de la identidad e iniciativa disminuye significativamente. Sin duda esto coincide con lo que afirma la OPS (2020), que mientras el clima laboral sea hostil y no brinde la seguridad a los individuos que la conforman, difícilmente logran identificarse con la organización. Por otro lado, Atalaya (2001) menciona que para que el trabajador se logre involucrar e identificar con la organización, es necesario que los directivos den el ejemplo involucrándose, no limitándose solo a ordenar, de este modo los niveles de estrés disminuirán, se lograra armar un trabajo en equipo más comprometido para cumplir con los objetivos de la organización.

VI. Conclusiones

- Primera.** Referente al objetivo general, se concluye que, no existe una correlación inversa significativa entre el estrés y el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo de la ciudad Andahuaylas en el 2021.
- Segunda.** Respecto al primer objetivo específico, se concluye que, no existe correlación inversa significativa entre el estrés y el nivel de orientación de resultados, en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo de la ciudad Andahuaylas en el 2021.
- Tercera.** Del mismo modo para el segundo objetivo específico, se concluye que, no existe correlación inversa significativa entre el estrés y el nivel de capacidad profesional en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo de la ciudad Andahuaylas en el 2021.
- Cuarta.** Y finalmente para el tercer objetivo específico, se concluye que, no existe correlación inversa significativa entre el estrés y el nivel de iniciativa en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo de la ciudad Andahuaylas en el 2021.

VII. Recomendaciones

- Primera.** En los resultados se encontraron que no existe correlación inversa significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal del centro de Salud de San Jerónimo, por lo tanto se recomienda realizar un diagnóstico en próximas investigaciones para identificar cuáles son los factores que están generando problemas en el desempeño laboral del personal estudiado.
- Segunda.** Y como se encontraron niveles bajos y moderados de desempeño laboral, se recomienda elaborar un programa de evaluación trimestral, donde se considere evaluar la puntualidad, el cumplimiento de metas y la responsabilidad de los trabajadores, del Centro de Salud de San Jerónimo de la ciudad Andahuaylas en el 2021.
- Tercera.** Del mismo modo, se encontró que el personal percibe que presenta bajos niveles de capacidades profesionales, por lo tanto se recomienda organizar capacitaciones en beneficio del personal, además de proveer de manuales y guías que contribuyan a fortalecer las capacidades, en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo de la ciudad Andahuaylas en el 2021.
- Cuarta.** Y finalmente, para mejorar los niveles de iniciativa, se recomienda organizar un programa de incentivos que premien las iniciativas en pro de la organización por parte de los colaboradores, incentivos que consistirían en premiar desde reconocimientos verbales, días libres, hasta compensaciones económicas.

Referencias

- Arístides, V. H. (2012). *Siete Pasos para una Tesis Exitosa desde la Idea Inicial hasta la Sustentación*. [Univeridad San Martin de Porres]. ResearchGate. <https://dx.doi.org/10.13140/RG.2.1.2238.4080>
- Arshadi, N., & Damiri, H. (2013). The Relationship of Job Stress with Turnover Intention and Job Performance: *Moderating Role of OBSE*. *Elsevier Enhanced Reader*, 84, 706–710. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1877042813017059?token=AC9D72AA15C44BF3670CAA093B4C087693F458368B4E15163A4B8E56FA2FD234352CAE7014D6AA97DDA6D052DDFFBDC4&originRegion=us-east-1&originCreation=20210719000255>
- Bardales, K. (2018). *Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del gobierno regional de Amazonas - 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1466/BARDALES%20GARC%c3%8da%20KAREN%20JUDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calixto Aira, M. I. (2018). *Gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22563>
- Castillo, I., Llanos, N., Ahumada, A., Cárdenas, K., & Licona, S. (2014). Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia). *Salud Uninorte*, 30(1), 34–43. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730850005>
- Cardenas, A. (2013). *Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de enfermería del servicio de medicina del hospital regional “Hermilio Valdizán Medrano” – Huánuco 2013*. [Tesis de licenciatura inédita, Universidad de Huánuco]
- Chiang, M., Gómez, N., & Sigoña, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de Los Trabajadores*, 21(2), 111–128.

- <http://ve.scielo.org/pdf/st/v21n2/art02.pdf>
- Crăciun, B., Craiovan, P. M., & Crăciun, A. (2014). Perceived stress and strategic approach to coping among health professionals in private practice . *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 187, 374–378. doi: 10.1016/j.sbspro.2015.03.070
- Cáceres, V., & Peralta, M. (2016). *Relación del Estrés Laboral con el Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca 2016*. [Tesis de licenciatura, Univeridad privada del Norte]. Repositorio institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9884>
- Conejo A. (2019). *Manejo de conflictos y su Influencia en el estrés laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de sayán, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional - UNJFSC. <http://200.48.129.167/handle/UNJFSC/3502>
- Chiavenato, I. (2007). Evaluación del Desempeño Humano. *In Administración de Recursos Humanos* (pp. 241–269). México: McGraw-Hill. http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2064/414_01.pdf?sequence=1
- Cubas, R. (2018). *Estrés relacionado con el desempeño laboral del personal de salud, centro de salud la Victoria Sector II – Chiclayo, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5414>
- Gallardo E. (2017). *Metodología De La Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. [Univeridad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Delgado, A. (2017). *El estrés y el desempeño laboral de la Empresa Lubriauto la Floresta, del Cantón Ambato, provincia de Tungurahua* [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25020/1/DELGADO GUERRERO ADRIANA CAROLINA 1803601077.pdf>
- del Hoyo, M. (2004). *Estrés Laboral*. Instituto Nacional de seguridad e Higiene en el trabajo. Madrid. España
- Dargahi, H., & Shaham, G. (2012). Life Change Units (LCU) Rating as Stressors in

- Iranian Hospitals' Nurses. *Acta Medica Iranica*, 50(2), 138–146.
https://journals.research.ac.ir/files/site1/rds_journals/56/article-56-30402.pdf
- Estrada, D. (2021). *Engagement y estrés laboral en el personal de salud que labora en el área COVID – 19 del Hospital Sub Regional de Andahuaylas*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57032/Estrada_RDD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guangdong, W., Shibin, H., & Junwei, Z. (2019). Role Stress, Job Burnout, and Job Performance in Construction Project Managers: The Moderating Role of Career Calling [Estrés de rol, Agotamiento Laboral y Desempeño Laboral en Gerentes de Proyectos de Construcción: el Rol Moderador de la Cocación Profesional]. *Int J Environ Res Public Health*. 2019 Jul 5;16(13):2394. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31284496/>
- Guimarães, M., Hökerberg, Y., & Faerstein, E. (2013). Trends and diversity in the empirical use of Karasek's demand-control model (job strain): a systematic review Tendências e diversidade na utilização empírica do Modelo Demanda-Controle de Karasek (estresse no trabalho): uma revisão sistemática. *Rev Bras Epidemiol*, 16(1), 125–161.
<https://www.scielo.br/j/rbepid/a/jMcJJKDkXqv9YfyrQZ7VWtm/?format=pdf&lang=en>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). Mc Graw Hill Education.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Leka, S., Griffiths, A. & Cox, T (2004). *La organización del trabajo y el estrés; estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal, directivos y representantes sindicales*.
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf>
- Lu, D.-M., Sun, N., Hong, S., Fan, Y., Kong, F., & Li, Q. (2015). Occupational Stress and Coping Strategies Among Emergency Department Nurses of China. *Archives of Psychiatric Nursing*, 29(4), 208–212.
doi:10.1016/j.apnu.2014.11.006

- Li, L., Ai H, L., Gao, L., Zhou, H., Liu, X., Zhang, Z., Sun, T., & Fan, L. (2017). Moderating effects of coping on work stress and job performance for nurses in tertiary hospitals: a cross-sectional survey in China [Efectos moderadores del afrontamiento sobre el estrés laboral y el rendimiento en el trabajo del personal de enfermería de los hospitales terciarios: una encuesta transversal en China]. *BMC Health Service Research*. 17(1):401. DOI: 10.1186/s12913-017-2348-3
- Organización Panamericana de la Salud. (2021). Brote de enfermedad por el Coronavirus (COVID-19). <https://www.paho.org/es/temas/coronavirus/brote-enfermedad-por-coronavirus-covid-19>
- Oficina Internacional del Trabajo. (2016). Informe sobre estrés en el trabajo, Día de la salud y seguridad en el trabajo. FOCAD.
- Orozco, M., Zuluaga, A., & Pulido, G. (2019). Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería. *Revista Colombiana de Enfermería* 18(1) 2019. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6986237>
- Mansilla, F. (2012). Estrés laboral. Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: teoría y práctica. http://www.psicologia-online.com/ebook/riesgos/capitulo3_3
- Machaca, J. & Aquino, C. (2016). *Influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa productora de Gases industriales y medicina Oxyman Arequipa -2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio institucional de la UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3780/Rimaalj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Machuca, A. (2009). *Las organizaciones del siglo XXI*. Universidad de Piura. Editorial San Marcos.
- Mora, F., Segovia, G., del Arco, A., de Blas, M., & Garrido, P. (2012). Stress, neurotransmitters, corticosterone and body–brain integration. *Brain Research* 1476, 71–85. https://www.researchgate.net/profile/Gregorio-Segovia/publication/221785015_Stress_neurotransmitters_corticosterone_and_body-brain_integration/links/59e9fcbd0f7e9bfdeb6cb626/Stress-neurotransmitters-corticosterone-and-body-brain-integration.pdf

- Morales, A. (2017). *El Estrés y la Relación con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la red de Salud Melgar Ayaviri – 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano].
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6138>
- Ministerio de Salud. (2020). *Datos Abiertos Minsa y Gestión del Conocimiento en Covid-19*. <https://www.minsa.gob.pe/datosabiertos/>
- Nolberto, M. C. (2017). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Pichanaqui, 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco].
http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/408/T047_10173016T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos, L. (2017). *Nivel de Estrés y Desempeño Laboral de los Profesionales de la Salud que trabajan en el Centro de Salud Perú Corea – Huánuco, 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Huanuco].
http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/362/TESIS_FINAL_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, A. & Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (82), 1-26. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Sánchez, H. Reyes, C y Mejía, K . (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. [Universidad Ricardo Palma].
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Supo, J. (2012). *Metodología de la Investigación para las Ciencias de la Salud, Seminarios de Investigación Científica*. Bioestadístico. 2ª Ed.

ANEXOS

Anexo A - Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021?	Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021.	Existe relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021.	Variable 01: Estrés laboral Variable 02: Desempeño laboral	Tipo Básica Nivel de investigación Relacional Enfoque Cuantitativo
ROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS	DIMENSIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe relación entre el estrés laboral y la orientación de resultados en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021? • ¿Existe relación entre el estrés laboral y la capacidad profesional en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021? • ¿Existe relación entre el estrés laboral y la identidad e iniciativa en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre el estrés laboral y la orientación de resultados en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. • Determinar la relación entre el estrés laboral y la capacidad profesional en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. • Determinar la relación entre el estrés laboral y la identidad e iniciativa en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe relación entre el estrés laboral y la orientación de resultados en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. • Existe relación entre el estrés laboral y la capacidad profesional en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. • Existe relación entre el estrés laboral y la identidad e iniciativa en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. 	Variable 1 <ul style="list-style-type: none"> • Psicológico • Fisiológico • Estresores Variable 2 <ul style="list-style-type: none"> • Orientación de resultados. • Capacidad profesional • Identidad e Iniciativa 	Diseño de investigación No experimental - Transversal Población Las 45 personas que laboran en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. Muestra: Muestreo no probabilístico censal Tamaño: 32 trabajadores Instrumento Formulario de Evaluación del estrés laboral (FEEL) (Calixto 2018) y Cuestionario Del Desempeño Laboral (CDDL) (Ibañez 2020).

Anexo B - Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL DE RANGO
I ESTRÉS LABORAL	La Organización internacional del trabajo (OIT, 2016) definen al estrés como las respuestas fisiológicas que dispone el organismo frente a una acción.	Es una reacción física, psicológica, conductual frente a una situación estresante que genera cambios en nuestro cuerpo y en nuestra mente (Prieto y Trucco, como se citó en Calixto, 2018).	Estrés Psicológico	<ul style="list-style-type: none"> • Trastorno del sueño. • Trastorno de la concentración. • Toma de decisiones • Autoestima. 	Formulario de Evaluación del estrés laboral (FEEL) (Calixto 2018)	Ordinal: 1 = Nunca. 2 = A veces 3 = A menudo 4 = Siempre	<ul style="list-style-type: none"> • Sin estrés (95-144) • Estrés leve (145-194) • Estrés moderado (195-244) • Estrés fuerte (124-295)
			Estrés Fisiológico	<ul style="list-style-type: none"> • Trastorno gastrointestinal. • Trastorno neurológico muscular. • Trastornos cardiovasculares. 			
			Estimulantes Estresores	<ul style="list-style-type: none"> • Carga laboral. • Insatisfacción. • Falta de Capacitación. • Inadecuada condición laboral. • Conflictos laborales 			
II DESEMPEÑO LABORAL	El desempeño laboral es la conducta real del trabajador para desarrollar sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Es lo que en realidad hace no lo que sabe hacer (Chiavenato, 1997)	El desempeño laboral implica que el trabajador debe estar su labor orientada a los resultados, desarrollando capacidad profesional en cada una de sus actividades y/o funciones demostrando Identidad e iniciativa dentro de la institución (Aamodt, 2010).	Orientación de resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad • Resultados 	Cuestionario Del Desempeño Laboral (CDDL) (Ibañez 2020).	Ordinal: 1 = Nunca. 2 = Casi Nunca. 3 = Algunas veces. 4 = Casi siempre. 5 = Siempre.	<ul style="list-style-type: none"> • Malo (1-26) • Regular (27-53) • Bueno (54-80)
			Capacidad profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Dedicación y servicio 			
			Identidad e iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Productividad 			

Anexo C – Ficha técnica del Instrumentos de medición FEEL

Ficha técnica del instrumento para medir el estrés laboral

Nombre:	Ficha de Evaluación de Estrés Laboral (FEEL)
Autores:	Prieto y Trucco (1995)
Adaptado por:	Calixto (2018)
Validado por:	Karen Pamela Cárdenas Rodas (2021)
Lugar:	Lima, Perú
Fecha:	Julio del 2021
Objetivo:	Medir el estrés laboral dentro de una organización
Tiempo:	15-20 minutos
Estructura:	Estuvo constituido por 3 dimensiones: estrés psicológico, estrés fisiológico y estresores. La primera dimensión constituida por 12 ítems, la segunda dimensión con 21 ítems y el tercero con 16 ítems. La escala de Likert de 1 a 4 puntos tuvo las siguientes equivalencias: 1 = nunca, 2 = a veces, 3 = a menudo y 4 = siempre.
Resumen:	El instrumento fue validado en un grupo de 32 trabajadores del personal del Centro de salud de San Jerónimo de Andahuaylas.

En la tabla 5, se puede observar la validez que se utilizó en el instrumento:

Tabla 5

Datos de la Validación del Formulario de Evaluación del Estrés Laboral (FEEL)

Expertos	Claridad	Coherencia	Relevancia	Calificación
Mg. Rudyard Jesús Urbiola Camacho	1.00	1.00	0.95	0.98
Mg. Gabriela Beatriz Suarez Fiestas	1.00	1.00	1.00	1.00
Mg. Enrique Núñez Álvarez	1.00	1.00	1.00	1.00
			V de Aiken	0.99

En la tabla 6, se puede observar los baremos que se utilizó en el instrumento:

Tabla 6

Baremos para la Valoración del Estrés Laboral

	1	2	3	4
Escala	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
Nivel	Sin estrés	Estrés leve	Estrés moderado	Estrés fuerte
Intervalo	49-85	86-122	123-159	160-196

Nota: Elaborado propia

Anexo D – Ficha técnica del Instrumentos de medición CDDL

Ficha técnica del instrumento para medir el desempeño laboral

- Nombre:** Cuestionario del Desempeño Laboral (CDDL)
- Autor (s):** Ibañez (2020)
- Adaptado por:** Ibañez (2020)
- Validado por:** Karen Pamela Cárdenas Rodas (2021)
- Lugar:** Apurímac, Perú
- Fecha:** Julio del 2021
- Objetivo:** Medir el desempeño laboral dentro de una organización
- Tiempo:** 25 minutos
- Estructura:** Estuvo constituido por 3 dimensiones: orientación de resultados, capacidad profesional y la identidad e iniciativa. La primera dimensión constituida por 4 ítems, el segundo dimensión con 6 ítems y el tercero con 6 ítems. La escala tuvo las siguientes equivalencias: 1 = nunca, 2 = a veces, 3 = a menudo, 4 =casi siempre y 5 = siempre.
- Resumen:** El instrumento fue validado en un grupo de 32 trabajadores del personal del Centro de salud de San Jerónimo de Andahuaylas.

En la tabla 7, se puede observar la validez que se utilizó en el instrumento:

Tabla 7

Datos de la Validación del Cuestionario Del Desempeño Laboral (CDDL)

Expertos	Claridad	Coherencia	Relevancia	Calificación
Mg. Rudyard Jesús Urbiola Camacho	1.00	1.00	0.98	0.99
Mg. Gabriela Beatriz Suarez Fiestas	1.00	1.00	1.00	1.00
Mg. Enrique Núñez Álvarez	1.00	1.00	1.00	1.00
			V de Aiken	1.00

En la tabla 8, se puede observar la valoración del desempeño laboral que se utilizó para la aplicación del instrumento:

Tabla 8

Baremos para la Valoración del Desempeño Laboral

Niveles	Escala Cualitativa		Escala Cuantitativa				Desempeño laboral	
	Orientación de resultados		Capacidad profesional		Identidad e iniciativa		Puntaje mínimo	Puntaje máximo
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo		
Malo	4	9	6	14	6	14	16	37
Regular	10	14	15	22	15	22	38	58
Bueno	15	19	23	30	23	30	59	80

Nota: Elaboración propia

Anexo D – Instrumentos de recolección de datos
Cuestionario: Ficha de Evaluación de Estrés laboral

Datos generales:

Nº de cuestionario: ...

Fecha de recolección: .../.../...

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de estrés laboral, que es de interés para una tesis de maestría que se ejecuta en la Universidad Cesar Vallejo.

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las cuatro alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 4, que corresponde a su repuesta. También, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardara confidencialidad y marque todos los ítems.

a) Estrés psicológico

Las siguientes preguntas están dirigidas a conocer como se ha sentido Ud. Durante el último mes en el trabajo. Haga el favor de responder todas las preguntas marcando la respuesta que mejor corresponde a su estado actual de trabajo.

Nº	ÍTEMS	No en absoluto	Un poco más	No más que lo habitual	Mucho más que lo habitual
1	¿Ha dejado de dormir por sus preocupaciones?	1	2	3	4
2	¿Se ha sentido constantemente tenso?	1	2	3	4
3	¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?	1	2	3	4
4	¿Ha sentido que usted es útil en los asuntos de la vida diaria?	1	2	3	4
5	¿Ha sido capaz de enfrentar sus problemas?	1	2	3	4
6	¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?	1	2	3	4
7	¿Ha sentido que no logra resolver sus dificultades?	1	2	3	4
8	¿Se ha sentido razonablemente feliz, considerando todas las circunstancias?	1	2	3	4
9	¿Ha podido disfrutar las actividades de su vida diaria?	1	2	3	4
10	¿Se ha sentido triste o deprimido?	1	2	3	4
11	¿Ha perdido confianza en sí mismo?	1	2	3	4
12	¿Ha sentido usted que no vale nada?	1	2	3	4

b) Estrés fisiológico

A continuación se le pide que señale con qué frecuencia ha sentido en el último mes los síntomas o molestias que se presentan a continuación. Marque la columna que mejor indique como se ha sentido. Por favor conteste todas las preguntas.

Nº	ÍTEMS	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
1	Dificultad para conciliar el sueño	1	2	3	4
2	Dificultades para permanecer dormido.	1	2	3	4
3	Dolores de cabeza	1	2	3	4
4	Pérdida del apetito.	1	2	3	4
5	Aumento del apetito	1	2	3	4
6	Te cansa fácilmente.	1	2	3	4
7	Molestias estomacales o digestivas.	1	2	3	4
8	Te cuesta levantarse en la mañana.	1	2	3	4
9	Menor capacidad de trabajo.	1	2	3	4
10	Siente que se ahoga o le falta el aire	1	2	3	4
11	Dolor en la región del cuello, hombros o brazos.	1	2	3	4
12	Dolor de espalda o cintura.	1	2	3	4
13	Muy sensible o con deseos de llorar.	1	2	3	4
14	Palpitaciones o que el corazón le late más rápido.	1	2	3	4
15	Mareos o sensación de fatiga.	1	2	3	4
16	Sufre pesadillas.	1	2	3	4
17	Siente que tiembla (las manos o los párpados).	1	2	3	4
18	Mentalmente agotado o no puede concentrarse o pensar claramente.	1	2	3	4
19	Dolor u opresión en el pecho	1	2	3	4
20	Impaciente e irritable	1	2	3	4
21	Desea que se le deje solo, tranquilo.	1	2	3	4

c) Estresores

Indique con qué frecuencia le significan molestia o tensión los siguientes aspectos de su trabajo. Marque la columna que mejor defina su situación.

N°	ÍTEMS	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
1	Tener que trabajar con materiales.	1	2	3	4
2	Tener que hacer cosas que son contrarias a mi criterio.	1	2	3	4
3	No tener información suficiente.	1	2	3	4
4	Tener demasiado trabajo tanto que falta tiempo para completarlo	1	2	3	4
5	Tener que satisfacer o responder a muchas personas.	1	2	3	4
6	No saber que opinan y como evalúan mi desempeño mis superiores.	1	2	3	4
7	No tener autoridad suficiente para hacer lo que se espera de mí.	1	2	3	4
8	Tener demasiada responsabilidad por el trabajo de otros.	1	2	3	4
9	Tener que hacer o decidir cosas en que un error sería grave o costoso.	1	2	3	4
10	No estar suficientemente capacitado para este trabajo	1	2	3	4
11	Condiciones físicas de trabajo inadecuadas: ruido, iluminación, temperatura, o ventilación entre otras	1	2	3	4
12	Trabajo apremiado por el tiempo y los plazos	1	2	3	4
13	Mi trabajo perturba mi vida familiar	1	2	3	4
14	Mi trabajo me impide desarrollar actividades recreativas o sociales que me agraden.	1	2	3	4
15	Conflictos con compañeros de trabajo.	1	2	3	4
16	Conflictos con jefes directos o superiores.	1	2	3	4

Cuestionario: Ficha de Evaluación del Desempeño laboral

Datos generales:

Nº de cuestionario: ...

Fecha de recolección: .../.../...

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de Desempeño Laboral, que es de interés para una tesis de maestría que se ejecuta en la Universidad Cesar Vallejo. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las cinco alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. También, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. No existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”.

Nº	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre
	DIMENSIÓN 1 : Orientación de resultados					
1	El personal administrativo es puntual al ingresar a su puesto de trabajo	1	2	3	4	5
2	Los jefes de área cumplen con su horario establecido en su jornada laboral.	1	2	3	4	5
3	Los trabajadores cumplen con sus actividades de manera eficiente.	1	2	3	4	5
4	Los trabajadores son responsables con los bienes de la institución.	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 2: Capacidad personal					
5	El personal de la entidad se capacita para desarrollar mejor sus actividades cotidianas.	1	2	3	4	5
6	La actualización profesional se encuentra documentada con certificados, diplomas, post grados, etc.	1	2	3	4	5
7	Su institución capacita a sus trabajadores por áreas específicas.	1	2	3	4	5
8	Se percibe en los trabajadores una vocación intrínseca de servicio.	1	2	3	4	5
9	Los trabajadores realizan innovaciones en sus puestos de trabajo.	1	2	3	4	5
10	Se evidencia una convivencia armoniosa entre trabajadores y superiores.	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 3: Identidad e iniciativa					
11	Los trabajadores asumen retos dentro de la institución.	1	2	3	4	5
12	Se percibe un óptimo desempeño de funciones remotas en todo el personal.	1	2	3	4	5
13	El esfuerzo que realizan los trabajadores es reconocido por sus superiores.	1	2	3	4	5
14	Se cumplen con las metas establecidas por el centro de salud.	1	2	3	4	5
15	Los trabajadores se esfuerzan por conseguir resultados satisfactorios	1	2	3	4	5
16	El puesto de salud incentiva a la producción de sus trabajadores.	1	2	3	4	5

Anexo E – Matriz de validación para los instrumentos de Estrés laboral y Desempeño Laboral Informe Sobre Juicio De Expertos – 1° Juez

Universidad Cesar Vallejo

Escuela de Posgrado

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Ficha de Evaluación de Estrés Laboral y el Cuestionario del Desempeño Laboral. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto la línea investigativa en "Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo de salud" como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

ENRIQUE NUÑEZ ALVAREZ

Nombre del juez:

Grado profesional:

Maestro ()

Bachiller ()

Doctor ()

Área de Formación

Gestión pública ()

Política y gobernabilidad ()

académica:

Administración o economía ()

Otra Docencia e Investigación ()

consultorio Particular - Docencia Pre- y Post Grados.

Áreas de experiencia

profesional: Docencia Universitaria - consultorio Particular.

Institución donde labora:

Tiempo de experiencia

2 a 4 años ()

profesional en el área :

Más de 5 años ()

Experiencia en Investigación

Trabajo(s) psicométricos realizados

Psicométrica :

Título del estudio realizado.

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: FICHA DE EVALUACIÓN DE ESTRÉS LABORAL (FEEL)

3 dimensiones

● **PRIMERA DIMENSIÓN: ESTRÉS PSICOLÓGICO**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trastorno del sueño	1) ¿Ha dejado de dormir por sus preocupaciones?	4	4	4	
	2) ¿Se ha sentido constantemente tenso?	4	4	4	
Trastorno de la concentración	3) ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?	4	4	4	
Toma de decisiones	4) ¿Ha sentido que usted es útil en los asuntos de la vida diaria?	4	4	4	
	5) ¿Ha sido capaz de enfrentar sus problemas?	4	4	4	
	6) ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?	4	4	4	
Autoestima	7) ¿Ha sentido que no logra resolver sus dificultades?	4	4	4	
	8) ¿Se ha sentido razonablemente feliz, considerando todas las circunstancias?	4	4	4	
	9) ¿Ha podido disfrutar las actividades de su vida diaria?	4	4	4	
	10) ¿Se ha sentido triste o deprimido?	4	4	4	
	11) ¿Ha perdido confianza en sí mismo?	4	4	4	
	12) ¿Ha sentido usted que no vale nada?	4	4	4	

● **SEGUNDA DIMENSIÓN: ESTRÉS FISIOLÓGICO**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trastornos gastrointestinal	13) Dificultad para conciliar el sueño	4	4	4	
	14) Dificultades para permanecer dormido.	4	4	4	
	15) Dolores de cabeza	4	4	4	
	16) Pérdida del apetito.	4	4	4	
	17) Aumento del apetito	4	4	4	
	18) Te cansa fácilmente.	4	4	4	
	19) Molestias estomacales o digestivas.	4	4	4	
Trastorno neurológico-muscular	20) Te cuesta levantarse en la mañana.	4	4	4	
	21) Menor capacidad de trabajo.	4	4	4	
	22) Siente que se ahoga o le falta el aire	4	4	4	
	23) Dolor en la región del cuello, hombros o brazos.	4	4	4	
	24) Dolor de espalda o cintura.	4	4	4	
	25) Muy sensible o con deseos de llorar.	4	4	4	
Trastornos cardiovasculares	26) Palpitaciones o que el corazón le late más rápido.	4	4	4	
	27) Mareos o sensación de fatiga.	4	4	4	
	28) Sufre pesadillas.	4	4	4	
	29) Siente que tiembla (las manos o los párpados).	4	4	4	
	30) Mentalmente agotado o no puede concentrarse o pensar claramente.	4	4	4	
	31) Dolor u opresión en el pecho	4	4	4	
	32) Impaciente e irritable	4	4	4	
	33) Desea que se le deje solo, tranquilo.	4	4	4	

• TERCERA DIMENSIÓN: ESTIMULANTES ESTRESORES

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Carga laboral	34) Tener que trabajar con materiales.	4	4	4	
	35) Tener que hacer cosas que son contrarias a mi criterio.	4	4	4	
	36) No tener información suficiente.	4	4	4	
	37) Tener demasiado trabajo tanto que falta tiempo para completarlo	4	4	4	
	38) Tener que satisfacer o responder a muchas personas.	4	4	4	
Insatisfacción	39) No saber que opinan y como evalúan mi desempeño mis superiores.	4	4	4	
	40) No tener autoridad suficiente para hacer lo que se espera de mí.	4	4	4	
	41) Tener demasiada responsabilidad por el trabajo de otros.	4	4	4	
	42) Tener que hacer o decidir cosas en que un error sería grave o costoso.	4	4	4	
Falta de capacitación	43) No estar suficientemente capacitado para este trabajo	4	4	4	
Inadecuada condición laboral	44) Condiciones físicas de trabajo inadecuadas: ruido, iluminación, temperatura, o ventilación entre otras	4	4	4	
	45) Trabajo apremiado por el tiempo y los plazos	4	4	4	
Conflictos laborales	46) Mi trabajo perturba mi vida familiar	4	4	4	
	47) Mi trabajo me impide desarrollar actividades recreativas o sociales que me agraden.	4	4	4	
	48) Conflictos con compañeros de trabajo.	4	4	4	
	49) Conflictos con jefes directos o superiores.	4	4	4	
Totales:	Promedio:	4	4	4	
	V:	1.00	1.00	1.00	

Resultado de la Valoración del Instrumento para el Nivel del Desempeño Laboral	
V de Aiken:	1.00



 Firma del evaluador
 Enrique Muñoz Alvarado
 CERVILIANO DE HERRERA
 © 2017-14-100

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL (CDDL)

● PRIMERA DIMENSIÓN: ORIENTACIÓN DE RESULTADOS

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1) ¿Existe manifestación de conflictos dentro de la organización?	4	4	4	
	2) ¿Los directivos de los distintos niveles intervienen en los conflictos relevantes?	4	4	4	
	3) ¿Se percata de la existencia de conflictos entre funcionarios?	4	4	4	
	4) ¿Se percata de la existencia de conflictos entre empleados de confianza?	4	4	4	

● SEGUNDA DIMENSIÓN: CAPACIDAD PROFESIONAL

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	5) El personal de la entidad se capacita para desarrollar mejor sus actividades cotidianas.	4	4	4	
	6) La actualización profesional se encuentra documentada con certificados, diplomas, post grados, etc.	4	4	4	
	7) Su institución capacita a sus trabajadores por áreas específicas.	4	4	4	
	8) Se percibe en los trabajadores una vocación intrínseca de servicio.	4	4	4	
	9) Los trabajadores realizan innovaciones en sus puestos de trabajo.	4	4	4	
	10) Se evidencia una convivencia armoniosa entre trabajadores y superiores.	4	4	4	

● TERCERA DIMENSIÓN: IDENTIDAD E INICIATIVA

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	11) Los trabajadores asumen retos dentro de la institución.	4	4	4	
	12) Se percibe un óptimo desempeño de funciones remotas en todo el personal.	4	4	4	
	13) El esfuerzo que realizan los trabajadores es reconocido por sus superiores.	4	4	4	
	14) Se cumplen con las metas establecidas por el centro de salud.	4	4	4	
	15) Los trabajadores se esfuerzan por conseguir resultados satisfactorios	4	4	4	
	16) El puesto de salud incentiva a la producción de sus trabajadores.	4	4	4	

Resultado de la Valoración del Instrumento para el Nivel del Desempeño Laboral
V de Aiken:


 Firma del evaluador
 Enríque Néstor Álvarez
 CIRUJANO DENTISTA
 C.O.P. 1196

Informe Sobre Juicio De Expertos – 2° Juez

Universidad Cesar Vallejo

Escuela de Posgrado

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Ficha de Evaluación de Estrés Laboral y el Cuestionario del Desempeño Laboral. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto la línea investigativa en “Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo de salud” como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:

Rudyard Jesús Urbiola
Camacho

Grado profesional:

Maestro () Bachiller ()
Doctor ()

Área de Formación
académica:

Gestión pública () Política y gobernabilidad ()
Administración o economía () Otra _____ ()
Maestría en Educación con mención en Docencia y Gestión
Educativa.

Áreas de experiencia
profesional:

Docencia Universitaria

Institución donde labora:

Universidad Andina del Cusco

Tiempo de experiencia
profesional en el área :

2 a 4 años ()
Más de 5 años ()

Experiencia en Investigación

Trabajo(s) psicométricos realizados

Psicométrica :

Título del estudio realizado.

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: FICHA DE EVALUACIÓN DE ESTRÉS LABORAL (FEEL)

3 dimensiones

● PRIMERA DIMENSIÓN: ESTRÉS PSICOLÓGICO

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trastorno del sueño	1) ¿Ha dejado de dormir por sus preocupaciones?	4	4	4	
	2) ¿Se ha sentido constantemente tenso?	4	4	4	
Trastorno de la concentración	3) ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?	4	4	4	
Toma de decisiones	4) ¿Ha sentido que usted es útil en los asuntos de la vida diaria?	4	4	3	
	5) ¿Ha sido capaz de enfrentar sus problemas?	4	4	4	
	6) ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?	4	4	3	
Autoestima	7) ¿Ha sentido que no logra resolver sus dificultades?	4	4	4	
	8) ¿Se ha sentido razonablemente feliz, considerando todas las circunstancias?	4	4	3	
	9) ¿Ha podido disfrutar las actividades de su vida diaria?	4	4	3	
	10) ¿Se ha sentido triste o deprimido?	4	4	4	
	11) ¿Ha perdido confianza en sí mismo?	4	4	4	
	12) ¿Ha sentido usted que no vale nada?	4	4	4	

● SEGUNDA DIMENSIÓN: ESTRÉS FISIOLÓGICO

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trastornos gastrointestinal	13) Dificultad para conciliar el sueño	4	4	4	
	14) Dificultades para permanecer dormido.	4	4	4	
	15) Dolores de cabeza	4	4	4	
	16) Pérdida del apetito.	4	4	4	
	17) Aumento del apetito	4	4	4	
	18) Te cansa fácilmente.	4	4	4	
	19) Molestias estomacales o digestivas.	4	4	3	
Trastorno neurológico-muscular	20) Te cuesta levantarse en la mañana.	4	4	4	
	21) Menor capacidad de trabajo.	4	4	4	
	22) Siente que se ahoga o le falta el aire	4	4	4	
	23) Dolor en la región del cuello, hombros o brazos.	4	4	4	
	24) Dolor de espalda o cintura.	4	4	4	
	25) Muy sensible o con deseos de llorar.	4	4	3	
Trastornos cardiovasculares	26) Palpitaciones o que el corazón le late más rápido.	4	4	4	
	27) Mareos o sensación de fatiga.	4	4	4	
	28) Sufre pesadillas.	4	4	4	
	29) Siente que tiembla (las manos o los párpados).	4	4	4	
	30) Mentalmente agotado o no puede concentrarse o pensar claramente.	4	4	4	
	31) Dolor u opresión en el pecho	4	4	4	
	32) Impaciente e irritable	4	4	4	
	33) Desea que se le deje solo, tranquilo.	4	4	3	

● TERCERA DIMENSIÓN: ESTIMULANTES ESTRESORES

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Carga laboral	34) Tener que trabajar con materiales.	4	4	4	
	35) Tener que hacer cosas que son contrarias a mi criterio.	4	4	4	
	36) No tener información suficiente.	4	4	4	
	37) Tener demasiado trabajo tanto que falta tiempo para completarlo	4	4	4	
	38) Tener que satisfacer o responder a muchas personas.	4	4	3	
Insatisfacción	39) No saber que opinan y como evalúan mi desempeño mis superiores.	4	4	4	
	40) No tener autoridad suficiente para hacer lo que se espera de mí.	4	4	4	
	41) Tener demasiada responsabilidad por el trabajo de otros.	4	4	4	
	42) Tener que hacer o decidir cosas en que un error sería grave o costoso.	4	4	4	
Falta de capacitación	43) No estar suficientemente capacitado para este trabajo	4	4	4	
Inadecuada condición laboral	44) Condiciones físicas de trabajo inadecuadas: ruido, iluminación, temperatura, o ventilación entre otras	4	4	4	
	45) Trabajo apremiado por el tiempo y los plazos	4	4	4	
Conflictos laborales	46) Mi trabajo perturba mi vida familiar	4	4	4	
	47) Mi trabajo me impide desarrollar actividades recreativas o sociales que me agraden.	4	4	4	
	48) Conflictos con compañeros de trabajo.	4	4	4	
	49) Conflictos con jefes directos o superiores.	4	4	4	
Totales:	Promedio:	4	4	3.83	
	V:	1	1	0.95	

Resultado de la Valoración del Instrumento para el Nivel del Estrés Laboral	
V de Aiken:	0.98



Firma del evaluador

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL (CDDL)

● PRIMERA DIMENSIÓN: ORIENTACIÓN DE RESULTADOS

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1) ¿Existe manifestación de conflictos dentro de la organización?	4	4	4	
	2) ¿Los directivos de los distintos niveles intervienen en los conflictos relevantes?	4	4	4	
	3) ¿Se percata de la existencia de conflictos entre funcionarios?	4	4	4	
	4) ¿Se percata de la existencia de conflictos entre empleados de confianza?	4	4	4	

● SEGUNDA DIMENSIÓN: CAPACIDAD PROFESIONAL

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	5) El personal de la entidad se capacita para desarrollar mejor sus actividades cotidianas.	4	4	4	
	6) La actualización profesional se encuentra documentada con certificados, diplomas, post grados, etc.	4	4	4	
	7) Su institución capacita a sus trabajadores por áreas específicas.	4	4	4	
	8) Se percibe en los trabajadores una vocación intrínseca de servicio.	4	4	4	
	9) Los trabajadores realizan innovaciones en sus puestos de trabajo.	4	4	4	
	10) Se evidencia una convivencia armoniosa entre trabajadores y superiores.	4	4	3	

● TERCERA DIMENSIÓN: IDENTIDAD E INICIATIVA

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	11) Los trabajadores asumen retos dentro de la institución.	4	4	4	
	12) Se percibe un óptimo desempeño de funciones remotas en todo el personal.	4	4	4	
	13) El esfuerzo que realizan los trabajadores es reconocido por sus superiores.	4	4	4	
	14) Se cumplen con las metas establecidas por el centro de salud.	4	4	4	
	15) Los trabajadores se esfuerzan por conseguir resultados satisfactorios	4	4	4	
	16) El puesto de salud incentiva a la producción de sus trabajadores.	4	4	4	
Totales:	Promedio:	4	4	3.93	
	V:	1	1	0.98	

Resultado de la Valoración del Instrumento para el Nivel del Desempeño Laboral

V de Aiken:	0.99
--------------------	-------------



Firma del evaluador

Informe Sobre Juicio De Expertos – 3° Juez

Universidad Cesar Vallejo

Escuela de Posgrado

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Ficha de Evaluación de Estrés Laboral y el Cuestionario del Desempeño Laboral. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto la línea investigativa en “Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo de salud” como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:

Gabriela Beatríz Suárez Fiestas.

Grado profesional:

Maestro ()

Bachiller ()

Doctor ()

Área de Formación

Gestión pública ()

Política y gobernabilidad ()

académica:

Administración o economía () Otra _____ ()

Psicología Educativa

Áreas de experiencia

profesional: Educativa.

Institución donde labora:

Ugel Grau.

Tiempo de experiencia

2 a 4 años ()

profesional en el área :

Más de 5 años ()

Experiencia en Investigación

Propiedades psicométricas del cuestionario de adaptación al divorcio-separación en padres separados o divorciados pertenecientes a instituciones educativas de Sullana, 2016.

Psicométrica :

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: FICHA DE EVALUACIÓN DE ESTRÉS LABORAL (FEEL)

3 dimensiones

● PRIMERA DIMENSIÓN: ESTRÉS PSICOLÓGICO

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trastorno del sueño	1) ¿Ha dejado de dormir por sus preocupaciones?	4	4	4	
	2) ¿Se ha sentido constantemente tenso?	4	4	4	
Trastorno de la concentración	3) ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?	4	4	4	
Toma de decisiones	4) ¿Ha sentido que usted es útil en los asuntos de la vida diaria?	4	4	4	
	5) ¿Ha sido capaz de enfrentar sus problemas?	4	4	4	
	6) ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?	4	4	4	
Autoestima	7) ¿Ha sentido que no logra resolver sus dificultades?	4	4	4	
	8) ¿Se ha sentido razonablemente feliz, considerando todas las circunstancias?	4	4	4	
	9) ¿Ha podido disfrutar las actividades de su vida diaria?	4	4	4	
	10) ¿Se ha sentido triste o deprimido?	4	4	4	
	11) ¿Ha perdido confianza en sí mismo?	4	4	4	
	12) ¿Ha sentido usted que no vale nada?	4	4	4	

● SEGUNDA DIMENSIÓN: ESTRÉS FISIOLÓGICO

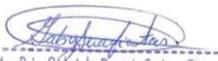
INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trastornos gastrointestinal	13) Dificultad para conciliar el sueño	4	4	4	
	14) Dificultades para permanecer dormido.	4	4	4	
	15) Dolores de cabeza	4	4	4	
	16) Pérdida del apetito.	4	4	4	
	17) Aumento del apetito	4	4	4	
	18) Te cansa fácilmente.	4	4	4	
	19) Molestias estomacales o digestivas.	4	4	4	
Trastorno neurológico-muscular	20) Te cuesta levantarse en la mañana.	4	4	4	
	21) Menor capacidad de trabajo.	4	4	4	
	22) Siente que se ahoga o le falta el aire	4	4	4	
	23) Dolor en la región del cuello, hombros o brazos.	4	4	4	
	24) Dolor de espalda o cintura.	4	4	4	
	25) Muy sensible o con deseos de llorar.	4	4	4	
Trastornos cardiovasculares	26) Palpitaciones o que el corazón le late más rápido.	4	4	4	
	27) Mareos o sensación de fatiga.	4	4	4	
	28) Sufre pesadillas.	4	4	4	
	29) Siente que tiembla (las manos o los párpados).	4	4	4	
	30) Mentalmente agotado o no puede concentrarse o pensar claramente.	4	4	4	
	31) Dolor u opresión en el pecho	4	4	4	
	32) Impaciente e irritable	4	4	4	

	33) Desea que se le deje solo, tranquilo.	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

• TERCERA DIMENSIÓN: ESTIMULANTES ESTRESORES

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Carga laboral	34) Tener que trabajar con materiales.	4	4	4	
	35) Tener que hacer cosas que son contrarias a mi criterio.	4	4	4	
	36) No tener información suficiente.	4	4	4	
	37) Tener demasiado trabajo tanto que falta tiempo para completarlo	4	4	4	
	38) Tener que satisfacer o responder a muchas personas.	4	4	4	
Insatisfacción	39) No saber que opinan y como evalúan mi desempeño mis superiores.	4	4	4	
	40) No tener autoridad suficiente para hacer lo que se espera de mí.	4	4	4	
	41) Tener demasiada responsabilidad por el trabajo de otros.	4	4	4	
	42) Tener que hacer o decidir cosas en que un error sería grave o costoso.	4	4	4	
Falta de capacitación	43) No estar suficientemente capacitado para este trabajo	4	4	4	
Inadecuada condición laboral	44) Condiciones físicas de trabajo inadecuadas: ruido, iluminación, temperatura, o ventilación entre otras	4	4	4	
	45) Trabajo apremiado por el tiempo y los plazos	4	4	4	
Conflictos laborales	46) Mi trabajo perturba mi vida familiar	4	4	4	
	47) Mi trabajo me impide desarrollar actividades recreativas o sociales que me agraden.	4	4	4	
	48) Conflictos con compañeros de trabajo.	4	4	4	
	49) Conflictos con jefes directos o superiores.	4	4	4	
Totales:	Promedio:				
	V:				

Resultado de la Valoración del Instrumento para el Nivel del Desempeño Laboral
V de Aiken:


 Mg. Psic. Gabriela Beatriz Suárez Fiestas
 ESPECIALISTA DE CONVIVENCIA ESCOLAR
 UGEL GRAU

Firma del evaluador

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL (CDDL)

● PRIMERA DIMENSIÓN: ORIENTACIÓN DE RESULTADOS

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1) ¿Existe manifestación de conflictos dentro de la organización?	4	4	4	
	2) ¿Los directivos de los distintos niveles intervienen en los conflictos relevantes?	4	4	4	
	3) ¿Se percata de la existencia de conflictos entre funcionarios?	4	4	4	
	4) ¿Se percata de la existencia de conflictos entre empleados de confianza?	4	4	4	

● SEGUNDA DIMENSIÓN: CAPACIDAD PROFESIONAL

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	5) El personal de la entidad se capacita para desarrollar mejor sus actividades cotidianas.	4	4	4	
	6) La actualización profesional se encuentra documentada con certificados, diplomas, post grados, etc.	4	4	4	
	7) Su institución capacita a sus trabajadores por áreas específicas.	4	4	4	
	8) Se percibe en los trabajadores una vocación intrínseca de servicio.	4	4	4	
	9) Los trabajadores realizan innovaciones en sus puestos de trabajo.	4	4	4	
	10) Se evidencia una convivencia armoniosa entre trabajadores y superiores.	4	4	4	

● TERCERA DIMENSIÓN: IDENTIDAD E INICIATIVA

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	11) Los trabajadores asumen retos dentro de la institución.	4	4	4	
	12) Se percibe un óptimo desempeño de funciones remotas en todo el personal.	4	4	4	
	13) El esfuerzo que realizan los trabajadores es reconocido por sus superiores.	4	4	4	
	14) Se cumplen con las metas establecidas por el centro de salud.	4	4	4	
	15) Los trabajadores se esfuerzan por conseguir resultados satisfactorios	4	4	4	
	16) El puesto de salud incentiva a la producción de sus trabajadores.	4	4	4	

Resultado de la Valoración del Instrumento para el Nivel del Desempeño Laboral

V de Aiken:


 Mg. Psic. Gabriela Beatriz Suárez Fiestas
 ESPECIALISTA DE CONVIVENCIA ESCOLAR
 UCEL GRAU

Firma del evaluador

Tabulación de los datos obtenidos del desempeño laboral

N°	DESEMPEÑO LABORAL															
	ORIENTACIÓN DE RESULTADOS				CAPACIDAD PROFESIONAL						IDENTIDAD E INICIATIVA					
	O1	O2	O3	O4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	N11	N12	N13	N14	N15	N16
S1	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3
S2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3
S3	3	3	4	5	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	4	2
S4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2
S5	3	3	4	4	2	1	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3
S6	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
S7	4	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	2	4	2
S8	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	3	1
S9	2	4	3	3	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	4	3
S10	1	2	4	4	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	4	4
S11	1	3	2	1	2	3	1	2	2	3	3	3	2	2	3	2
S12	5	5	4	3	4	5	3	4	5	3	5	5	3	4	5	5
S13	4	5	3	2	4	5	1	2	3	5	4	4	4	3	5	2
S14	5	3	3	4	5	5	3	1	2	3	4	3	4	5	5	5
S15	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
S16	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
S17	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	2	3	4	5	4
S18	5	4	5	4	4	5	1	4	5	4	5	5	1	5	5	4
S19	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
S20	1	3	2	1	2	3	1	2	2	3	3	3	2	2	3	2
S21	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
S22	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	4	4	2
S23	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2
S24	5	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2
S25	3	4	4	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	2
S26	5	5	4	5	2	1	1	1	2	5	3	3	2	2	2	2
S27	3	4	4	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2
S28	5	4	4	5	5	3	3	3	2	3	5	3	3	3	4	3
S29	4	3	4	3	2	5	1	2	2	1	3	3	2	3	3	3
S30	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
S31	2	3	2	2	3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3
S32	4	5	4	4	5	3	2	3	3	4	2	2	2	3	4	2

ANEXO H – ANALISIS DE NORMALIDAD

Tabla 9

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl.	Sig.
Total de Nivel Estrés	0.130	32	0.186
Nivel de Estrés Psicológico	0.181	32	0.009
Nivel de Estrés Fisiológico	0.134	32	0.150
Nivel de Estimulantes Estresores	0.134	32	0.157
Total De Desempeño Laboral	0.148	32	0.074
Nivel de Orientación de Resultados	0.118	32	,200*
Nivel de Capacidad Profesional	0.123	32	,200*
Nivel de Iniciativa	0.192	32	0.004

Anexo I – Autorización de aplicación del instrumento



Andahuaylas, 22 de junio de 2021

**SOLICITO PERMISO PARA
LA APLICACIÓN DE MI INFORME DE
INVESTIGACIÓN EN SU CENTRO DE
SALUD A CARGO**

**JEFE DEL CENTRO DE SALUD SAN JERONIMO - ANDAHUAYLAS
Dr. NILTON CESAR CRUZ GALVAN**

Yo **KAREN PAMELA CÁRDENAS RODAS**,
identificada con **DNI N°70494286**, con domicilio en
AV. Los Chankas N° 817, estudiante del postgrado
de la UCV, me presento y expongo lo siguiente:

Ya que en calidad de estudiante de la maestría de la Universidad Cesar Vallejo vengo desarrollando el informe de investigación titulada: **"Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021"** para optar el grado académico de Maestro en gestión de los servicios de la Salud, la cual ejecutare dicha investigación en la Institución a su cargo, suplicándole ante usted que me autorice y brinde todas las facilidades del caso.

POR LO TANTO

Ruego a usted jefe del establecimiento, se sirva a acceder a mi petición para así poder contribuir con el conocimiento científico.



KAREN PAMELA CÁRDENAS RODAS
Estudiante del postgrado de la UCV



Anexo J – Autorización para la publicación del nombre de la institución



Andahuaylas, 22 de junio de 2021

**SOLICITO PERMISO PARA
PONER EL NOMBRE DE SU INSTITUCION
EN MI INFORME DE INVESTIGACIÓN**

**JEFE DEL CENTRO DE SALUD SAN JERONIMO - ANDAHUAYLAS
Dr. NILTON CESAR CRUZ GALVAN**

Yo **KAREN PAMELA CÁRDENAS RODAS**,
identificada con **DNI N°70494286**, con domicilio en
AV. Los Chankas N° 817, estudiante del postgrado
de la UCV, me presento y expongo lo siguiente:

Ya que en calidad de estudiante de la maestría de la Universidad Cesar Vallejo vengo desarrollando el informe de investigación titulada: **"Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021"** para optar el grado académico de Maestro en gestión de los servicios de la Salud, por lo cual solicito ante usted que me pueda autorizar que en el presente informe de investigación pueda colocar el nombre de su institución a cargo.

POR LO TANTO

Ruego a usted jefe del establecimiento, se sirva a acceder a mi petición para así poder contribuir con el conocimiento científico.



KAREN PAMELA CÁRDENAS RODAS
Estudiante del postgrado de la UCV



Anexo K – Evidencias del consentimiento informado de los participantes



CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestría de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo

JAMES GOMEZ DELGADO identificado con DNI 21571328 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.

Firma del participante



CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestría de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo

Ofelia Zavallos Ccoñislla identificado con DNI 31174067 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.

Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestriza de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo Epifanía Román Quintana identificado con DNI 31152382 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.


Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestriza de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo José José Guerrero Jirano identificado con DNI 41143392 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.


Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestría de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo Guillermo Velásquez Hurtado identificado con DNI 31169363 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.


Firma del participante**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestría de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo KIMBERLEY RAMIREZ NARDO identificado con DNI 46760953 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.


Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestrísta de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo

Naldy M. C. identificado con DNI 41591940 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.



Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestrísta de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo

Ysenia Vega Flores. identificado con DNI 41128250 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.



Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestriza de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo _____ identificado

con DNI 31189834 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.



Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestriza de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo _____ identificado

Larino Vivanco Godino
con DNI 31183416 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.



Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestría de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y

saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo Maño Carl Mamani identificado con DNI 24705186 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.


Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestría de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y

saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo NOCTALI DURIANO MONTES identificado con DNI 44388227 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.

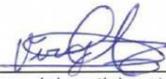

Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestriza de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo

Virginia Zuruga Aldarate identificado con DNI 10239255 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.



Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestriza de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo

Victoria Lauris Centeno identificado con DNI 44167533 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.



Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestriza de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo Nery Escriba Escalante. identificado con DNI 42771130 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.


Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestriza de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo Silvia Soto de la Cruz identificado con DNI 31190191 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.


Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestría de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo Lic. Teresa Ascue. identificado

con DNI 23876895 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.



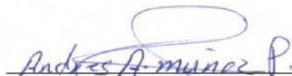
Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestría de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo

yo Andres Audino Muñoz Pichihua identificado con DNI 31171635 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.



Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestriza de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo

Marisol Quispe Herrera identificado con DNI 29659927 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.



Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestriza de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo

Rocio Quinquik identificado con DNI 31184992 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.



Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestriza de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo

Mundo Vargas Navarro identificado con DNI 40549873 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.



Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestriza de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo

Roberto Torres Rúa identificado con DNI 28283677 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.



Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestriza de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo

Maya Cárdenas Alarcón identificado con DNI 31169137 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.



Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestriza de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo

Arce Macari Aguilar identificado con DNI 41711818 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.



Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestriza de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo

René Alcides Ugurra Villanco identificado con DNI 31173090 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.

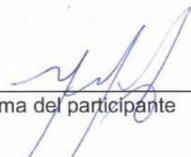

Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestriza de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo

Yosona MEDINA La Torre identificado con DNI 29666419 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.


Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestriza de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo

DINA PINCO NACOTE identificado con DNI 42560292 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.


Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestriza de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo

ADALECIA LIANOS LIZARME identificado con DNI _____ acepto a participar voluntariamente en este trabajo.


Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestría de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo

Jilka Veyara P. Ayala identificado con DNI 41253834 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.



Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestría de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo

Juana Enciso Tito identificado con DNI 31180190 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.


Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestriza de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo

IRACE identificado con DNI 09914781 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.



Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado "Estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021", es realizado por la Lic. Karen Pamela Cárdenas Rodas maestriza de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. En la misma se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación estrés laboral y desempeño laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saldando todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo

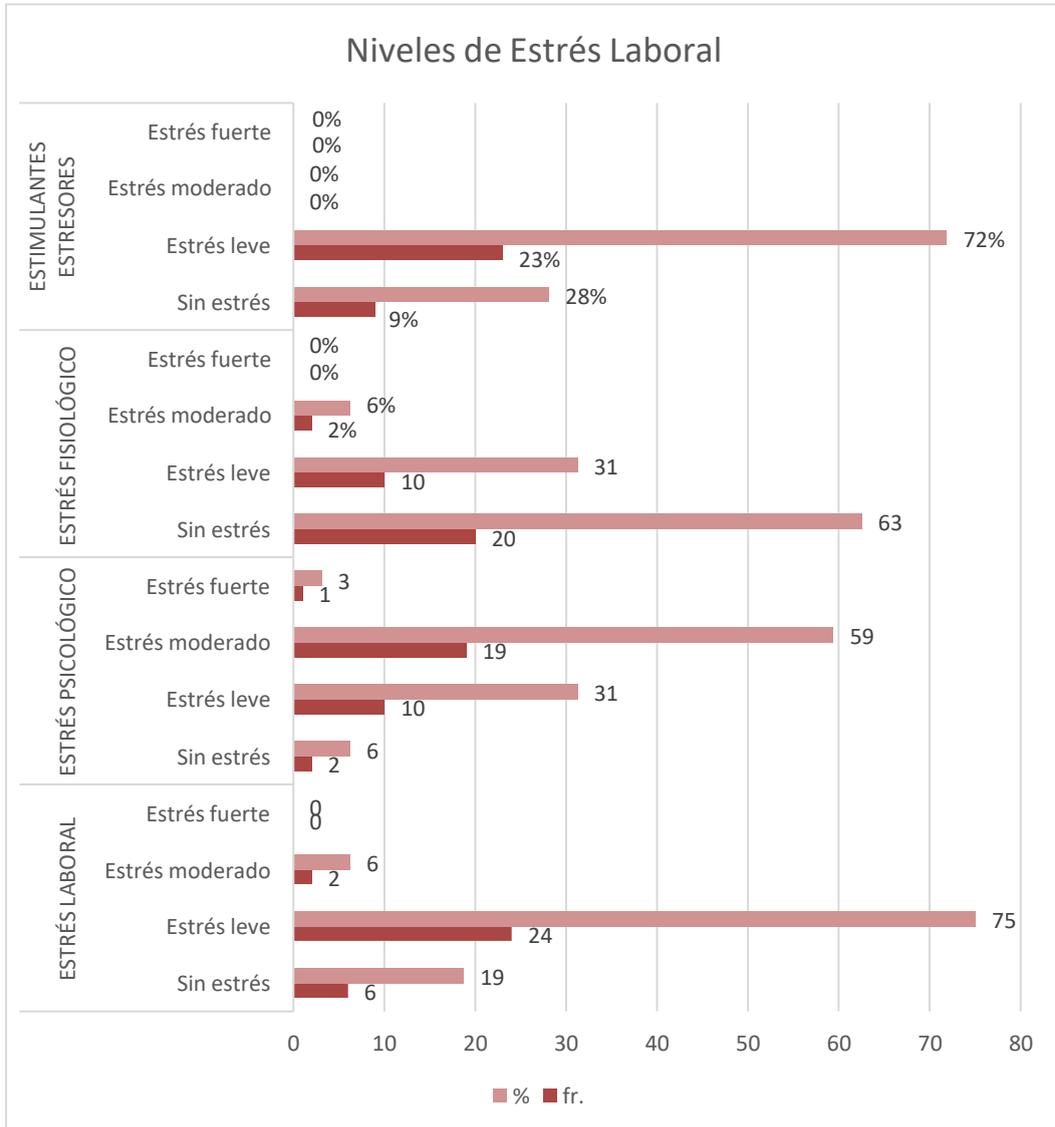
Miriam Chavez Cardenas identificado con DNI 44115901 acepto a participar voluntariamente en este trabajo.



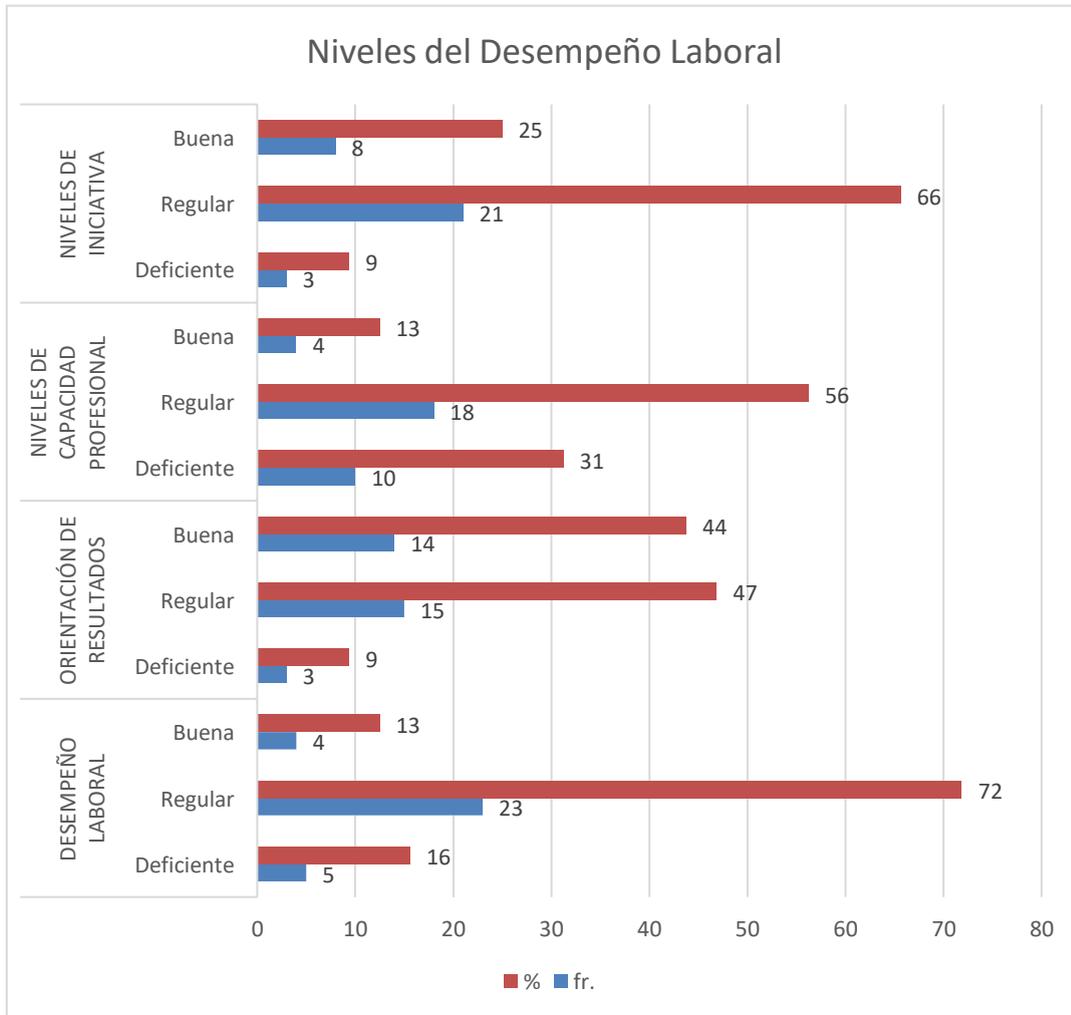
Firma del participante

Anexo I – Figuras y gráficos estadísticos

Datos descriptivos del estrés laboral



Datos descriptivos del desempeño laboral



Tablas cruzadas

