



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Estrés y su influencia en el desempeño laboral en
profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional
Cusco, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Gutierrez Castillo, Stefani Vanessa (ORCID: 0000-0002-1962-2219)

ASESORA:

Mg. Cabrera Santa Cruz, Maria Julia (ORCID: 0000-0002-5361-6541)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo, va dedicado en primer lugar a Dios y a la Virgen del Carmen, por darme sabiduría, por fortalecer mi deseo de superación, por bendecirme y protegerme siempre.

A mi pequeña hija Luana del Carmen, fuente de inspiración de cada día, motivo de superación, a mis queridos padres, por la educación brindada y por su apoyo en cada etapa de mi vida, a mis hermanos, mi pareja y mi familia por su apoyo incondicional.

La autora

Agradecimiento

Mi más profundo agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo, a sus docentes de la Escuela de Posgrado, a mi asesora Mg. María Julia Cabrera Santa Cruz, por su apoyo, paciencia y dedicación en cada asesoría.

Al Centro de Salud Dignidad Nacional, por brindarme las facilidades necesarias y darme su apoyo para poder realizar mi investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y nivel de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	24
4.1. Resultados descriptivos	24
4.2. Resultados inferenciales	25
V. DISCUSIONES.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES	37
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1	Distribución del personal	20
Tabla 2	Validación de juicio de experto	20
Tabla 3	Variable estrés laboral y dimensiones	24
Tabla 4	Variable desempeño laboral y dimensiones	24
Tabla 5	Significancia estrés laboral y desempeño laboral.....	25
Tabla 6	Regresión ordinal de hipótesis general	25
Tabla 7	Significancia agotamiento emocional y desempeño laboral	26
Tabla 8	Regresión ordinal de hipótesis específica 1	26
Tabla 9	Significancia despersonalización y desempeño laboral.....	27
Tabla 10	Regresión ordinal de hipótesis específica 2	27
Tabla 11	Significancia realización personal y desempeño laboral	28
Tabla 12	Regresión ordinal de hipótesis específica 3	29

Resumen

La presente investigación tuvo el objetivo de determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral en profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021, en tanto a la metodología fue de nivel correlacional causal, cuantitativo de diseño no experimental y aplicada. Por otra parte, trabajo con una población de 75 profesionales de la salud entre médicos, odontólogos, enfermeros, obstetras, psicólogos, biólogos, nutricionistas, químicos farmacéuticos y entre otros para poder determinar la influencia de ambas variables. Se concluyó que el desempeño laboral si es afectado por el estrés laboral, por ende, se considera que, a un mayor incremento del estrés laboral, se verá afectado de forma negativa del desempeño laboral. A un nivel del 95% de confianza, se concluye que el estrés tiene relación significativamente en el desempeño laboral por el valor de nivel de significancia menor a 0.05.

Palabras clave: Desempeño laboral, desgaste emocional, estrés laboral.

Abstract

The present research had the objective of determining the influence of stress on work performance in health professionals of the Dignidad Nacional Cusco health center, 2021, while the methodology was causal, quantitative correlational level of non-experimental and basic design. On the other hand, I work with a population of 75 health professionals, including doctors, dentists, nurses, obstetricians, psychologists, biologists, nutritionists, pharmaceutical chemists, and others, in order to determine the influence of both variables. It was concluded according to the general objective of this research that work performance is affected by work stress, therefore, it is considered that, with a greater increase in work stress, work performance will be negatively affected. According to the table obtained from Spearman's Rho at a 95% confidence level, it is concluded that stress is significantly related to job performance due to the significance level value less than 0.05.

Keywords: Work performance, emotional exhaustion, work stress.

I. INTRODUCCIÓN

Los profesionales de la salud, son considerados como los que presentan un mayor grado de estrés, y lo estamos viviendo hace varios meses, a causa de la pandemia Covid-19, donde existe el miedo a portarlo, no saberlo y llevar a nuestros hogares son factores bastante estresantes, por otro lado, el estrés es considerado como una patología que conlleva un impacto en la salud, que de acuerdo a la naturaleza de la labor diaria, esto lleva a problemas de ansiedad, temores y muchas veces a problemas graves de salud, a todos estos estresores tenemos que sumar el confinamiento sanitario, muchas veces las viviendas pequeñas, o el pensar la manera en como desplazarnos por la distancia en la que podamos vivir, a pesar de ser cosas pequeñas llegan a crear mucha incertidumbre, siendo situaciones que ponen en riesgo nuestra integridad, donde nuestro organismo reacciona a un estado alto de estrés (Michelland, 2020).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés es una acción fisiológica, una reacción emocional, que hace actuar al organismo como un impulso para una acción, como una consecuencia actual y el temor que esto causa es el despido de sus centros de labor, al observar las deficiencias a causa del estrés y lo que lleva con si un bajo desempeño, siendo un riesgo psicosocial, este muchas veces relacionado como un problema global, ninguna persona, ningún profesional está libre de desarrollar esta patología o enfermedad, hoy en día un profesional de la salud no es la excepción puesto que son personas de alto riesgo por la labor que estos realizan y más aun con la coyuntura actual del Covid-19, esto disminuye nuestra estabilidad emocional, más que todo nuestro redimiendo al realizar las actividades, ocasionando agotamiento y desgaste lo que conlleva consecuencias en el desempeño laboral (OMS, 2020).

Actualmente es conocida como la enfermedad del siglo XXI, o también conocida como el Síndrome de Burnout, esta posee una gran repercusión en el personal que se dedica al cuidado de la salud en general, viene acompañada de muchos factores más que todo por el estilo de vida que estamos viviendo, provocando en si alteraciones mentales, físicas a corto o largo plazo, en el 2000 fue reconocida por la OMS como un factor de riesgo para la salud, que involucra en el entorno laboral, como la crisis en el desarrollo profesional, factor muy común en

los profesionales de la salud, el aburrimiento, la falta de estimulación, sobre carga laboral, factores que genera en el individuo susceptibilidad, todo esto se ha incrementado notablemente y se ha ido adquiriendo características que ha puesto a esta patología como un problema de salud, que necesita ser tratado con mucha cautela (Morales, 2015).

El desempeño laboral, viene a ser las estrategias que busca el individuo para lograr objetivos, comportamiento del trabajar en sus actividades diarias, cualidades que interactúan con la organización del trabajo, lo que conlleva a comportamientos que puede afectar de cierta forma cambios y resultados sin precedentes que se den en el trabajo, hoy en día debido a los cambios, el desempeño de un trabajador se debe más que todo a cómo se siente el ambiente laboral, como es el trato con los compañeros y el jefe, para que así alcance un alto nivel de eficiencia (Quintero et al.2018). Hoy en día la calidad del sistema de salud, es muy importante, en las últimas décadas se ha tomado mucha importancia a este punto, prevalecen los derechos de los pacientes, lo cual se observó que no es algo que reciben de parte del personal de salud, se llegó a observar que un paciente al salir de la consulta se le nota conforme, pero al realizarle una encuesta o entrevista sobre el desempeño profesional, se nota la insatisfacción (Borja, 2017).

De acuerdo a estudios internacionales, refiere que no solo el estrés influye en el desempeño, sino que esta enfermedad produce también problemas de salud como desgaste físico y mental lo que puede llegar a traer consecuencias, esto se debe más que todo a la sobrecarga que se existe, la mala distribución del personal, de acuerdo a las encuestas realizadas, donde indican también que el 30% de los profesionales de salud manifiesta no percibir estrés laboral y el otro porcentaje que viene a ser el más alto y percibe de manera muy frecuente, percibirnos que es un tema a nivel internacional, donde se están tomando medidas, que tiene como objetivo, ayudar al personal de salud, para evitar en lo posible factores estresores, que lleguen afectar su salud y su desempeño, así ayudar a crear en ellos un buen rendimiento en sus actividades diarias, lograr que los pacientes se sientas satisfechos (Monti, 2013).

De acuerdo a estudios Nacionales, indican que es uno de los padecimientos que hoy en día, asecha la salud publica ya que de cada 10, 8 sufren de estrés laboral, las consecuencias suelen ser diversas como afecciones al paciente,

perdidas económicas para la institución o empresa, psicólogo del Hospital Almenara, refiere que los síntomas que presenta el profesional frente a la presión del trabajo es la irritabilidad y demás afecciones que de alguna forma afecta su desempeño ya que esto va acompañado de agotamiento, siendo muy aparte la falta de concentración lo que llega a una capacidad de decisión deficiente, a todo esto un especialista a la vez, explico, que mientras más recurrente sea este cuadro de estrés, este conlleva al profesional a un síndrome del desgaste o “del quemado”, ya muy avanzando, que descende la capacidad de decisión, generando agotamiento físico y emocional (Velázquez, 2017).

De acuerdo a estudios locales, nos dice que estamos sujetos a cambios radicales en cuanto a varios factores como el estudio, economía, superación exclusiva, lo cual van afectando psicológicamente, creando frustraciones y cambios de humor, estrés, lo que trae consigo consecuencias tanto a nivel general y laboral. Siendo la motivación el pilar primordial para un buen desempeño laboral., siendo pilares indispensables para lograr metas y objetivos, que ayuden a cumplir compromisos y permitir conseguir logros en beneficio de la organización y en beneficio particular, es de suma importancia valorar como es la respuesta del estrés, en el desempeño del profesional de salud y poder investigar como este problema repercute en la atención con nuestros pacientes que llegan en busca de ayuda al servicio y muchas veces no les brindamos una atención apropiada (Huamán, 2018).

El centro de Salud se encuentra categorizado con Nivel I-4, el cual pertenece al primer nivel de atención, de la Red Cusco Norte, cuenta con varias áreas como medicina general, obstetricia, enfermería, psicología, odontología, laboratorio, triaje y farmacia, así como médicos especializados, con una alta población de pacientes gestantes y niños, además de cumplir con la atención de urgencias, emergencias y con un área Covid-19 para la realización de muestras, las áreas especializadas ayudan bastante ya que de cierta forma ayuda a descongestionar los centros de salud de mayor población u hospitales; sin embargo, existen debilidades puesto que de acuerdo a la coyuntura y a la alta población que existe en la zona, no se realiza una atención de calidad, esto se percibe por el descontento de algunos pacientes que en ocasiones tiene que hacer largas colas o esperar mucho para su atención, o en ocasiones se observó una actitud no ética profesional-paciente, lo

que genera descontento tanto en el personal de salud como en el paciente que acude a la atención, en los últimos meses, después de abrir las puertas al público se ha visto un desagrado en el usuario que asiste al centro de salud, ya que a causa de no haberse atendido mucho tiempo, por tema del covid-19, existe bastante aglomeración en todas las áreas, generando estrés tanto en el profesional de salud como en el usuario, lo que conlleva a un desempeño deficiente.

Es por lo mencionado anteriormente que nos planteamos, que, el problema de la investigación es: ¿En qué medida el estrés influye en el desempeño laboral en profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021? Los problemas específicos que derivan de la pregunta anterior son: a. ¿En qué medida el agotamiento emocional influye en el desempeño laboral de los profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021? b. ¿En qué medida la despersonalización influye en el desempeño laboral de los profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021? c. ¿En qué medida la realización personal influye en el desempeño laboral de los profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021?

Este trabajo tiene como justificación el interés de informar la manera como se manifiestan las variables, estrés y desempeño laboral en el centro de salud Dignidad Nacional de la ciudad del Cusco, siendo este trabajo a beneficio del profesional de salud y del usuario que llega al servicio de salud, así ayude a futuras investigaciones y puedan tomar como referente, de igual manera ayude a resolver problemas y poder encontrar una solución rápida, plantear recomendaciones adecuadas, aprovechando de forma eficiente los resultados que se obtuvieron en la investigación y poder ampliar su ámbito y se tomen acciones a futuro para que se ajuste a la situación en observación, para el bien del profesional de salud y del usuario para una calidad de servicio.

El objetivo principal de este trabajo es: Determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral en profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021. Los objetivos específicos son: a. Determinar la influencia del agotamiento emocional en el desempeño laboral de los profesionales de la salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021 b. Determinar la influencia de la despersonalización en el desempeño laboral de los profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021 c: Determinar la

influencia de la realización personal en el desempeño laboral de los profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021.

Por último, sobre la hipótesis, tenemos la hipótesis general H1: el estrés influye significativamente en el desempeño laboral en profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021. La hipótesis específicas son: H1: Existe influencia significativa del agotamiento emocional en el desempeño laboral en profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021. H2: Existe influencia significativa de la despersonalización en el desempeño laboral en profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021. H3: Existe influencia significativa de la realización personal en el desempeño laboral en profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales tenemos Cásale (2020), realizó un trabajo de investigación donde el primer objetivo fue determinar el impacto de los patrones del liderazgo, estrés y el desempeño profesional, con un total de 14 a 18 miembros del grupo de trabajo asistencial como muestra de estudio en la Facultad de psicología de la Universidad de la Habana. De acuerdo a la metodología, vemos que esta investigación tuvo integrada por los 4 equipos y salas del Hospital y así poder evaluar su labor, realizado en medio año del 2020, por lo que se empleó un cuestionario, donde se pudo analizar que existe una alta insatisfacción a causa del estrés que el trabajo amerita en las salas, lo que conlleva a un bajo desempeño, a pesar que existe un alto rango de liderazgo, existe mucha presión por el trabajo que hay a diario y como conclusiones indica que la presencia del liderazgo adecuado es muy importante para que exista un desempeño laboral adecuado, con dirigentes apropiados para el puesto.

Sanders et al. (2016), propone la investigación determinar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería de la Unidad de cuidados intensivos Pediátricos del Hospital Escuela Universitario Tegucigalpa, Honduras, enero-marzo, aplicando el instrumento con todos los pacientes de cuidados intensivos. Trabajo de estudio descriptivo y corte transversal, realizado en enero a marzo del 2016, se empleó encuesta sobre aspectos laborales y sociodemográficos, viendo los resultados se puede observar que la edad es un punto clave, ya que se llegó apreciar que mientras más años existe menos estrés y mayor edad más estrés podría ser porque existe un periodo de sensibilización ya que mientras más años más vulnerable a este está, como conclusión se vio que parte del personal a parte de trabajar en el área de cuidados intensivos trabajan en otras instituciones, donde la sobrecarga laboral sería un factor teniendo diversas manifestaciones de cansancio e irritabilidad.

Portero (2019), este estudio tuvo como objetivo evaluar la posible relación entre el estrés percibido, el burnout, la satisfacción laboral, las estrategias de afrontamiento y las características sociodemográficas y laborales del personal sanitario del servicio de urgencias hospitalario sobre el estado de salud general, en la Universidad de Córdoba, estudio descriptivo transversal en una muestra de 235

profesional de enfermería, se obtuvo como resultado a una mayor cantidad de mujeres (76,17%), el nivel medio de estrés percibido fue de 21,53 (5.95) puntos, el 48.94% de los profesionales tenía un nivel alto de despersonalización, con respecto a su salud en general, un síntoma frecuente fue la ansiedad 2,49 (1,93) puntos, otro factor observado fue que el personal de salud casado sufría menos estrés, por ende tuvieron un nivel de satisfacción laboral alto, como conclusión se dice que el nivel de estrés en el personal sanitario fue medio, con respecto a las dimensiones de Burnout el nivel de agotamiento emocional es bajo y los niveles de despersonalización y realización personal es moderado, además se observó que la satisfacción la laboral es moderado,

Muñoz (2019), el presente estudio tiene como objetivo valorar el estrés y sus consecuencias en el centro de atención Esmeraldas, Ecuador. De acuerdo a la metodología se utilizó dos tipos de encuestas, una de ellas que es la OIT-OMS donde indico que existe un desinterés total por parte del jefe de servicio, lo cual genera en el profesional de salud, niveles altos de estrés, otro cuestionario para el área administrativa que es el SEPPOARD, donde se pudo ver que también existe altos niveles de estrés y bastante cansancio lo que genera dificultades al momento de la atención. Analizando esto puntos se concluyó que si existen niveles altos de estrés tanto en el personal de salud como en el arrea administrativa lo cual se aconseja realizar estrategias y así poder manejar y prevenir el estrés.

Monterrosa et al. (2020), este estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés, ansiedad y miedo al Covid-19 en médicos generales en Cartagena-Colombia, de metodología transversal, perteneciente a la línea de investigación Colectivos Universitarios, el estudio fue hecho por medio de las redes sociales, haciendo una convocatoria exclusivamente a médicos que estén laborando en marzo del 2020 de manera ambulatorio u hospitalariamente, se realizó en un total de 531 médicos por medio de un formulario bien diseñado, sus resultados fueron que muchos de ellos sufren de insomnio a causa de la preocupación del Covid-19 donde 6 de cada 10 se es acelera el corazón, lo que causa preocupación y esto conlleva a un nivel de estrés alto que de cierta forma dificulta mucho en sus actividades diarias tanto familiar como profesional, se concluye que 7 de cada 10 médicos evaluados sufren problemas de estrés laboral y ansiedad, mientras 4 de ellos presentaron síntomas de miedo al covid-19, siendo así el estrés un deterioro

en la salud mental.

De acuerdo a los antecedentes nacionales, Delgado (2019). Este estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud de Trujillo en el 2019. Estudio de corte transversal, correlacional con un total de 98 colaboradores, obteniendo como resultado en algunos casos un 98% de nivel alto a media de estrés, con un nivel psicológico bajo, y un 39.8% de desempleo laboral regular, siendo estos resultados que concuerdan con otro estudio donde votaban resultados bastante similares a este, Rho de Spearman fue estudiado en este caso donde se analizó la diferencia entre ambas resultando un coeficiente menor así se estableció un estudio de estrés y desempeño entre moderado a fuerte, de acuerdo a las conclusiones y a lo observado en los resultados se analizó un nivel alto y medio de estrés por ende un nivel regular de desempeño, que de acuerdo a Spearman fue una correlación media y negativa de estrés y desempeño.

De la Cruz (2018), esta investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de Salud en el servicio de emergencia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Carhuaz, Región Ancash, 2016, de estudio cuantitativo, observacional, transversal, prospectivo se realizó en 92 profesionales, utilizo (MBI) Burnout, cuestionario para determinar la variable estrés y una guía del MINSA para evaluar el desempeño profesional. En los resultados se observó que existe un alto nivel de estrés (47,9%) y un regular desempeño laboral (42,4%), por medio de la prueba Chi cuadrado. Se concluyó que el estrés laboral tiene una relación estadísticamente significativa con el desempeño profesional en el Hospital nuestra señora de las Mercedes.

Mamani et al. (2020), se realizó un trabajo de investigación cuyo objetivo es relacionar el estrés con el desempeño laboral en la Red de salud de Trujillo 2019. Metodología de corte transversal y correlacional con un total de 98 pacientes que fueron encuetados, se obtuvo que existe una correlación significativa entre el estrés y el desempeño laboral, un 93.3% de estrés en nivel medio y un 61% de desempeño, se concluyó que el estrés es un problema que lleva a la disminución de niveles de motivación y a un bajo rendimiento, donde predominan el nivel medio de estrés de acuerdo al coeficiente Rho Spearman y categoría regular en desempeño profesional

Chombo (2017), el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017, para el desarrollo de la investigación se utilizó un método hipotético deductivo donde se determina la veracidad o falsedad de las hipótesis planteadas, con técnica cuantitativa mediante una encuesta, los resultados que se obtuvieron, existe una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud, donde el 42.6% del personal tiene un bajo estrés y un alto desempeño laboral el 21.3% un nivel medio de estrés y medio desempeño y el 5.6% un alto nivel de estrés y bajo desempeño, de acuerdo a las conclusiones se observó que existe una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral de ($r = -0.383$) a baja correlación que muestra un valor $p = 0,000$ ($p < 0.05$).

Pachas (2016), se realizó un trabajo de investigación donde se determinó la relación que existe entre el estrés y el desempeño en profesionales del Hospital José Casimiro Ulloa, 2016. Utilizo una metodología de corte transversal, descriptiva, no experimental, se trabajó en un total de 100 profesionales, se realizaron 2 cuestionaron uno de ellos que evaluó exclusivamente desempeño y otra de Maslach que evaluó el estrés. De acuerdo a los resultados se obtuvo que de acuerdo al coeficiente correlacional negativo alto el estrés se desarrolla de manera inversa $r = 0.782$ con un $p = 0.000$ ($p < 0.05$). Así se concluye que es estrés influye significativamente en el desempeño laboral.

Cuando nos referíamos a la terminología estrés, esta viene desde el año 1926, donde Hans Selye de la Universidad de Praga, un joven estudiante, incorporo por primera vez y concentro sus estudios en enfermos, le intereso ver sus síntomas, como la pérdida de apetito, cansancio, baja de peso, etc. hasta que la denomina como el “síndrome de estar enfermo”, pasando los años y el ya habiendo realizando su post doctorado, termino sus estudios en animales (ratas), Selye conocido como el padre de la investigación sobre el estrés, indico que el aumento de la adrenalina causa el llamado “estrés biológico”. Esto nos dice que no solo los agentes físicos causan estrés, sino el ambiente, las reglas y normas que se vive a diario, por lo que se considera como un fenómeno que es activado por causas orgánicas (Yong Tan, 2018).

Lazarus y Folkman (2019), lo definen como estrés psicológico, cuando las

personas ponen en riesgo su bienestar en general, por lo que recomiendan que este problema debe entenderse como una amenaza en las personas, es fundamental tomar importancia a este punto, para así valorar el estado mental de las personas, que hoy en día es requisito básico fundamental para relacionarnos tanto en el ámbito laboral como familiar

Maslach (2001), nos dice que el estrés, es un fenómeno que aparece como resultado de las respuestas individuales que se presenta en su ambiente laboral, se debe más que todo a un desequilibrio de las capacidades de cada individuo y las exigencias de su ámbito laboral, una que otra vez puede ser de corta duración o algunas veces la persona no puede recuperarse en su totalidad.

Melgosa (2017), define al estrés como una fuente alta de tensión tanto emocional como física, proviene más que todo de aquellas situaciones frustrantes, donde el individuo se siente furioso o muchas veces fuera de control, el cuerpo y la mente van regenerando cuando estamos ocupados, en nuestras labores diarias, oficio, actividades que cuando son realizadas a consciencia son satisfactorias; organizándonos para prevenir el estrés, por otro lado nuestro cuerpo también necesita ocio, donde se tiene que incluir actividad física, para que exista equidad, así mantener una buena salud física y mental.

Cacpata et al. (2020), nos dice que el estrés es un problema grave, que tiene que ser solucionado de manera rápida, ya que trae consigo problemas serios, son muchas situaciones que genera el estrés, muchas veces no llega a convertirse en una enfermedad; caso contrario esta no sea tratada a tiempo si llega a ser un problema perjudicial para la salud, existen muchos tipos de estresores como un estímulo ambiental que llega amenazar el propio bienestar y llega a incapacitar para hacerle frente de manera adecuada, siendo factores de riesgo en el ámbito laboral, al que hoy en día andan expuestos los trabajadores.

De acuerdo a sus orígenes, según Niosh (2016), nos dice que el estrés puede ser generado por: factores organizacionales, factor va más que todo al ámbito gerencial, a la inadecuada relación interpersonal, donde las exigencias de una institución pueden ir más allá de lo que nosotros podemos esperar de ello, de las expectativas, lo que causa un alto grado de estrés ya que esto de alguna forma perjudica y llega a que no se cumplan los parámetros designados y conlleva a una estabilidad baja de trabajo, luego el factor ambiental, factor que se refiere al ámbito

en donde se desenvuelven, donde existen cambios económicos, lo que genera una inestabilidad económica preocupante para el personal, produciendo estrés en los trabajadores, ya que no se sabe qué es lo que pasara en la empresa, también se produce los cambios de política, leyes que amparan al profesional, y de un momento a otro pueden cambiar lo que afecta la estabilidad de los trabajadores

La fisiopatología del estrés según Del Rio (2020), identificamos mediante 3 signos: Reacción de alarma: el organismo envía estímulos cuando algo está mal, en este caso siendo signos de estrés, una sudoración constante, pupilas dilatadas, fuerte tensión, problemas más que todo del sistema nervioso, produciendo adrenalina en el organismo. Fase de agotamiento: un estado muy frecuente en este caso, la pérdida de energía y las ganas de continuar con las actividades del día, se reduce en lo mínimo las capacidades.

Estado de resistencia: situación cuando el profesional se adapta de manera muy rápida alguna situación que pueda estar pasando, aquí disminuye su capacidad, e ingresa a una fase más crítica o de agotamiento. Analizando sus principios, existen diversas fuentes de estrés, que hacen que a la mayoría de las personas les afecten en su entorno y no puedan cumplir sus objetivos (Del Rio, 2020).

En el estrés laboral existen varios factores, como: La variación de horarios más que todo cambios a horario nocturno, implica mucho que de acuerdo al horario mensual ya se programa las actividades diarias, también cuando existe discriminación en el centro de labor, ya se vuelve muy incómodo trabajar ahí, la reubicación de puestos de trabajo, llegamos a un momento en que nos llegamos acostumbrar a un centro de labor, y un cambio implica mucho en nuestro estado de humor, por otro lado, existen problemas de acoso por parte de un superior o un compañero de trabajo, factor que se da más que todo hacia mujeres y conlleva al despido del trabajo, genera inestabilidad tanto personal como familiar. Trabajos que implica viajes, esto causa mucho estrés por el mismo hecho del temor a que pueda pasar algo y el estrés de estar en otro lugar, la jubilación, enfrentar esta situación es estresante, cuando sabes que cumplir un horario y actividades muchas veces te hace sentir útil y necesario, pero al recibir la jubilación la situación cambia, así en la actualidad estos son factores que llegan a terminar en un nivel de estrés alto (Müller, 2018).

De acuerdo a sus consecuencias, el estrés se manifiesta de muchas maneras, según Gaspiric (2019), las consecuencias, hace más que todo referencia a las reacciones fisiológicas, cambios en los estados psicológicos, junto con diversas alteraciones que se van observando con el transcurso del tiempo, el contexto laboral, consecuencia que se va reflejando más que todo con la calidad el trabajo, el contexto familiar, que es un impacto emocional que puede llevar a problemas con la familia, generando aislamiento. A nivel psicológico va aumentando de manera constante, ya que se encuentra expuesto a un estrés de manera intensa, llegando a afectar la salud de una manera muy severa con daños a los órganos o muchas veces generando taquicardia, como última consecuencia tenemos el nivel psicológico, genera depresión y ansiedad.

De acuerdo a la Organización Internacional del trabajo, se proclama al estrés con el lema de Salud en el trabajo, conmemorando esta fecha por ser de suma importancia cada 28 de Abril, donde muchos profesionales, buscan concientizar sobre la importancia que tiene este problema, que se da a nivel mundial y así concientizar a la detención oportuna de esta situación, para esta institución el estrés viene a ser una respuesta física a un daño causado más que todo por las exigencias percibidas de una persona para hacer frente a las exigencias que se le presenta, en la actualidad muchos profesionales se enfrentan a exigencias en la vida laboral según lo explica el departamento de salud ocupacional (OIT, 2016).

Como autor base de la variable estrés y sus dimensiones, tenemos a De la Cruz (2018) y Obregón (2020) quien cita al modelo de Maslach, descrito por Freudenberg un psiquiatra que trabajaba en una clínica, observó que la mayoría de los trabajadores sufría mucha pérdida de energía, o que les llevaba a mucho agotamiento, ansiedad y producía una desmotivación en el trabajo, a consecuencia de esto se ha descrito un instrumento de evaluación donde se plantea varios enunciados más que todo respecto a la interacción con el trabajo, esta definición se mantiene constante, mientras su impacto en el sistema de la salud sigue en constante evolución. Este es un instrumento, contribuyó con muchas investigaciones a llegar a una respuesta objetiva, conformado por 22 ítems que valoran con una escala de Likert, conformado por 3 dimensiones que son las siguientes:

D1: Agotamiento emocional: esta se encuentra conformada por 9

indicadores (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20) esta describe cansancio emocional dada por el trabajo, sentimiento de saturación y recursos emocionales, cuan mayor sea la puntuación, será mayor la intensidad de agotamiento emocional por ende el nivel de estrés, obteniendo máximo 54 puntos, se encuentra caracterizada por la desmotivación en el trabajo, en las actividades diarias, fatiga que este ocasiona, la escases de energía para enfrentarnos a las actividades diarias, motivo por el cual no llegamos a consolidar el sueño durante la noche, siendo esta una primera etapa que nos lleva afrontar las exigencias del trabajo

D2: Despersonalización: esta se encuentra conformada por 5 indicadores (5, 10, 11, 15 y 22) donde describe la falta de sentimiento, insensibilidad, describe una respuesta interpersonal, mayor sea el puntaje, mayor será la intensidad de despersonalización, obteniendo máximo 30 puntos, esta etapa muestra reacciones de impotencia frente algunas necesidades que presenta el paciente o los colegas del trabajo, lo cual muchas veces lleva a conflictos y posterior a un aislamiento, en ocasiones el trabajador se vuelve cínico a lo que respecta sus sentimientos, frente a los pacientes o los colegas.

D3: Realización personal: está conformada por 8 indicadores (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21) donde describe el bienes y éxito de los profesionales, mayor sea la puntuación, mayor será la realización personal, habiendo al mismo tiempo menor estrés laboral, resultado como máximo 48 punto, va al hecho de sentir que el trabajo llega hacer un obstáculo para que el profesional pueda obtener logros, llegando al punto donde siente que su desempeño no es el mismo que antes, que su progreso es mínimo lo que produce angustia por lo que vendrá, esta dimensión es importante ya que aquí se produce una autoevaluación de la persona de cómo se desempeña en el servicio.

Cada punto se calificó así: 0 puntos= nunca, 1 punto= pocas veces al año o menos, 2 puntos= una vez al mes o menos, 3 puntos= unas pocas veces al mes o menos, 4 puntos= una vez a la semana, 5 puntos= pocas veces a la semana, 6 puntos= todos los días. La calificación final será así: 67-99 puntos: alto nivel de estrés, 34-66 puntos: nivel medio de estrés, 33 puntos a menos: Bajo nivel de estrés

Una relación importante del estrés y la salud, existen varios aspectos a mencionar que genera el estrés laboral, en muchas ocasiones es compartido con un grupo de personas, se observó situaciones donde existen condiciones malas en

el trabajo lo cual puede afectar la salud física y mental, como ruidos excesivos, ambientes en mal estado, un trabajo en ambientes que no son buenos ni cómodos tanto en infraestructura como en insumos. Existen conceptos de daños psicológicos con este problema, haciendo referencia más que todo a gestión en el trabajo, lo cual son factores que también deben ser mejoradas (García et al, 2016).

Los altos grados de estrés están relacionados con altas tasas de absentismo por enfermedad o una disminución en el rendimiento, donde llega a poner en peligro la salud y la seguridad de quien lo padece, así para un mejor manejo del estrés, aunque no sea una receta precisa para prevenir el estrés laboral, se puede ofrecer algunas guías que se podría tomar en cuenta para el mejor manejo de este, dado que el primer paso sea una fase de preparación lo cual debe asegurar el compromiso absoluto con resultados exitosos, incluso como requisito básico, vendría hacer la familia como punto clave, estos brinden todo su apoyo en el proceso de este proyecto, así crear conciencia de que el estrés laboral es nocivo para la salud física y mental, ahí podemos involucrar a todo el equipo de trabajo, y sea un compromiso grupal, ya que el trabajo en equipo dará mejores resultados. Posterior establecer metas y límites con el fin de lograr buenos resultados. Por otro lado, se ha observado que la intervención de manera directa con la persona que padece este problema, muestra reducciones en la ansiedad, por ende, un menor estrés, se demostró un impacto positivo en el desempeño laboral y también en la depresión (Houtman et al, 2018).

A todo esto, se debe implementar un plan de acción, para enfocarnos en cambios, así enriquecer el trabajo, también se podría mejorar algunas actividades gerenciales, como el horario, periodos de descanso, una mejor y mayor comunicación entre los trabajadores, a todo esto, se debe implementar estrategias institucionales para prevenir el estrés laboral. Es importante que hay programas de consejería sobre medidas preventivas y así poder identificar el riesgo. Realizar apoyo social, observar los indicadores que este ocasionando el estrés y lo que está generando tensión laboral, realizar promoción efectiva de los elementos protectores y así reducir las conductas negativas tanto fuera y dentro del trabajo, así lograremos eliminar estos efectos del estrés (Park et al, 2017).

MINSA (2015), lo define al desempeño como el desenvolvimiento del individuo en su entorno laboral, tiene relación significativa con el clima

organizacional y la satisfacción del individuo, siendo estos predictor del desempeño, por otro lado, lo traduce como un mayor grado de empeño de sus miembros para con los objetivos de la institución, con un alto grado de identificación, por ende, a mayor clima organización mayor desempeño laboral.

Según Chiavenato 2009 citado por Chávez (2017), define al desempeño, como el desenvolvimiento del personal en su centro de labor, en la búsqueda de objetivos, con el monitoreo constante, donde se mide a los trabajadores; mucho depende de la eficacia del empleador para tener una empresa exitosa y prospera; al mismo tiempo, también lo define como el rendimiento, la capacidad al realizar las actividades, con mucho esfuerzo y dedicación, dando como resultado un mejor desenvolvimiento, así mismo, esto ayuda a un menor tiempo laboral, por otro lado, afirma que un buen desempeño es la fortaleza relevante de una organización.

Chiavenato (2012), nos dice que el desempeño laboral, es cuan eficiente sea el personal en la institución, lo cual viene a ser vital, de manera que el profesional funcione con una gran satisfacción y labor a su institución, donde el comportamiento y las acciones son indispensables para el cumplimiento de los objetivos.

Sánchez 2006 citado por Soto (2019), nos dice que el desempeño laboral tiene algunas singularidades que se destacan como la destreza, necesidades y facultades que generan comportamiento, que vienen afectando el desempeño, haciendo que en la organización siempre esté vinculada con la naturaleza del trabajo en sí.

Bustamante 2008 citado por Carranzas (2018), nos dice que el desempeño en el siglo XXI, se entiende como la rentabilidad a corto plazo, a lo que debe ser considera el largo plazo y el interés, de todos los trabajadores que laboran para cualquier organización, reconocer aptitudes y la manera de trabajo y desarrollar competencias es lograr un alto desempeño, según Coulter et al (2015), para la planeación de un buen desempeño en el trabajo, se identifica variedad de pasos, y una variedad de estrategias que se llevan a cabo, generalmente se trabaja en empresas pequeñas, donde el personal este apto para poder realizarse, de manera coordinada, lo hacen de manera informal, donde la visión es más que todo hacia donde se quiere llevar, con planes y procesos, teniendo como objetivo una dirección establecida donde los trabajadores saben de dónde y hacia dónde quieren llegar, para poder alcanzar las metas establecidas por la organización, si no hay una

buena planeación la organización no podría llegar a los objetivos, la primera mira de los gerentes es lograr los objetivos, avanzar y anticipar cambios, así prever transformaciones, así establecer metas y criterios de control, mediante el control, poder comprar el desempeño con las metas enfocadas, así emprender medidas correctas.

Camacho (2021), nos dice que el Síndrome del trabajador quemado, más conocido como Burnout, generalmente se distingue a este punto, cuando el trabajador siempre está de mal humor, ya que su trabajo es mucho más exigente lo cual conlleva un rendimiento fatal, por lo estresado que esta, no solo el mal desempeño es por culpa del trabajo sino esto conlleva mucho más haya como la vida fuera del trabajo, puesto que nunca falta los conflictos que genera estrés, o muchas veces el empleador por el cansancio, la falta de sueño tiene un rendimiento bajo, ya que hoy en día la exigencia en los trabajos está saliendo de control, esto hace que el empleador acabe en un nivel de estrés alto, lo que genera ansiedad o muchas veces problemas que afectan la salud, esto conlleva a consecuencias fatales en el trabajo, lo cual hace que tenga un bajo rendimiento lo cual no ayuda al empleador ni a la organización. Las consecuencias de un mal desempeño laboral, es un punto, que trae consigo falta de motivación, donde al clima laboral, la motivación tiene que prevalecer, la automotivación basado en la satisfacción, ayuda bastante el apoyo oral del jefe y de nuestros compañeros ya que si no existe eso y es todo lo contrario nos desmotiva y existe un mal desempeño.

Como autor base para del desempeño laboral, dimensiones e indicadores, tenemos según MINSA (2020), con resolución Ministerial N° 128-2020/MINSA, el instrumento fue aprobado por dicha entidad, con el objetivo de ser usado para evaluar el desempeño laboral de profesionales de la salud.

D1: Desempeño de la función: tenemos como el producto definido a (cantidad de trabajo que se ejecuta normalmente), cualidad (orden y esmero que se le pone al trabajo), conocimiento del trabajo, (conocimiento del trabajo realizado), cooperación (posición que se tiene ante la institución, jefe y colegas). Tenemos como indicadores a la orientación de resultados, (describe a la capacidad de cada profesional para poder realizar la ejecución de su propio trabajo) luego calidad donde considera la precisión, (la manera como fue entregado el trabajo) y por ultimo relaciones interpersonales, (donde evalúa el grado de empatía del

trabajador con los demás).

D2: Características individuales, viene a ser la comprensión de la situación (grado de aceptar las tareas diarias, capacidad de desplegar situaciones), creatividad (entusiasmo para crear proyectos), y capacidad de realización (suficiencia para poner en practica estos proyectos). Tenemos como indicadores, la iniciativa, (analiza la actitud que toma cada profesional al dar a conocer las soluciones antes los problemas que se da a diario), luego trabajo en equipo (busca el objetivo en común), por último, tenemos la organización, (elemento fundamental para motivación laboral) (Chiavenato, 2009).

La calificación a este instrumento se realiza de la siguiente manera: 1= muy bajo, 2= bajo, 3= moderado, 4= alto. Siendo la calificación final considerada de esta manera: bajo (32-54), medio (55-77), alto (78-100).

El establecimiento de salud materia de investigación, presta sus servicios desde el año 1985, en su local ubicado de la asociación Pro viviendo Dignidad Nacional de la Ciudad del Cusco, del distrito de Santiago, Calle Marcona S/N, actualmente con una construcción de 3 pisos, de categoría I-3, perteneciente a la DISA Cusco, de la Red Norte, con Unidad Ejecutora de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, tiene las puertas abiertas al público en un horarios de 07:00 a 19:00 horas de Lunes a Domingo, dicho Centro de salud brinda atención en todas las áreas, cuenta con farmacia y laboratorio implementado, el centro de salud atiende a un total de 120 pacientes al día, donde muchos sacan cupos a tempranas horas de la mañana y esperan al turno que se les designa tanto gestantes, niños hasta adulto mayor y demás, muchas veces algunos pacientes son derivados a los Hospitales públicos, cuando lo amerita, de cierta forma se les da muchas facilidades. El centro de salud de categoría I-4, cuenta con 8 médicos, 5 odontólogos, 14 Lic. En enfermería, 10 obstetras, 3 psicólogas, 3 biólogos, 8 técnicos de laboratorio, 8 técnicos de enfermería, 3 técnicos sanitarios, 2 nutricionista, 2 químico farmacéutico, 4 internos de odontología, 3 internos de enfermería, y 2 trabajador de servicios.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

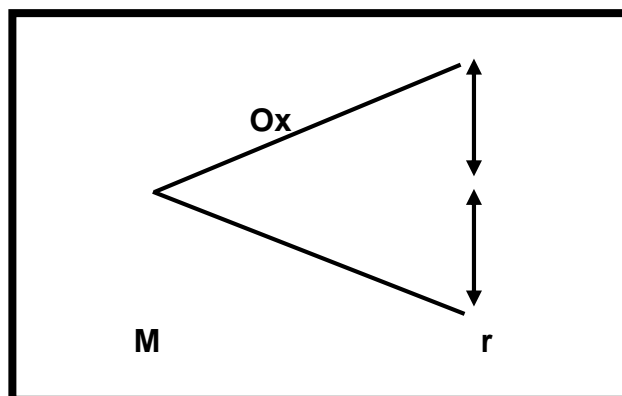
El tipo de investigación es aplicada, porque tiene como objetivo resolver un problema, enfocándonos en la solución y ver como el estrés influye en el desempeño de los profesionales de la salud (Hernández et al., 2018).

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, ya que nos basaremos en un análisis estadístico con recopilación de datos por medio de encuestas y cuestionarios (Arteaga, 2020)

El diseño es no experimental, transversal, correlacional-causal; en vista de que se expondrá la posible influencia del estrés laboral y el desempeño laboral. Es decir que las investigaciones de este nivel, tienen por propósito poder identificar una variable dependiente y una variable independiente, y en función de estas considerar la influencia o efecto de una variable independiente sobre la dependiente, por lo que se explicará en qué medida la variable de desempeño laboral depende del estrés laboral (Hernández et al., 2018).

El diseño de la presente investigación tiene como esquema. (Hernández et al., 2018).

Figura 1



Donde:

M: muestra de estudio

O: coeficiente de relación. "x", "y" en cada O nos indican las observaciones obtenidas en cada una de las dos variables distintas

r: relación de ambas variables

3.2. Variables y operacionalización

En el presente estudio se está considerando dos variables, la primera que es el estrés y la segunda variable el desempeño laboral, las variables y su operacionalización están unidas de manera muy rigurosa al recurso de la encuesta que usaremos para la recolección de datos, de acuerdo a cada objetivo.

Variable 1: Estrés

La definición conceptual de la variable según Maslach (2001), nos dice que el estrés, es un fenómeno que aparece como resultado de las respuestas individuales que se presenta en su ambiente laboral, se debe más que todo a un desequilibrio de las capacidades de cada individuo y las exigencias de su ámbito laboral, una que otra vez puede ser de corta duración o algunas veces la persona no puede recuperarse en su totalidad.

Como definición operacional, según Maslach (2001), para un mejor análisis, presentó las siguientes dimensiones de la variable estrés laboral, las cuales son: Agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal.

Variable 2: Desempeño laboral

La definición conceptual según MINSAL (2015), lo define al desempeño como el desenvolvimiento del individuo en su entorno laboral, tiene relación significativa con el clima organizacional y la satisfacción del individuo, siendo estos predictor del desempeño, por otro lado, lo traduce como un mayor grado de empeño de sus miembros para con los objetivos de la institución, con un alto grado de identificación, por ende, a mayor clima organización mayor desempeño laboral.

Como definición operacional, según MINSAL (2020), operacionaliza la segunda variable desempeño, para un mejor análisis, presenta las siguientes dimensiones: Desempeño de la función y características individuales.

3.3. Población, muestra y muestreo

Hernández (2018), nos dice que una población, es la totalidad del fenómeno a estudiar, es un conjunto de los casos que tienen en común una serie de especificaciones

La muestra es un pequeño grupo de toda la población estudiada, pertenece a ese grupo definido en sus características al que le define como población (Hernández, 2018).

En el presente estudio se trabajó con todo el personal de salud que labora actualmente en el establecimiento de salud Dignidad Nacional, tanto nombrados, como contratados CAS, que son un total de 75 profesionales, la muestra será censal, es decir a toda la población del establecimiento de salud Dignidad Nacional.

Tabla 1

Distribución del personal

Profesionales	
Médicos	8
Odontólogos	5
Lic. En enfermería	14
Obstetra	10
Psicólogo	3
Biólogo	3
Técnico de laboratorio	8
Técnico de enfermería	8
Técnico sanitario	3
Nutricionista	2
Químico farmacéutico	2
Internos de odontología	4
Internos de enfermería	3
Trabajador de servicio	2
TOTAL	75

Fuente: Elaboración propia

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Se utilizó la técnica encuesta, instrumento cuestionario, observación y previo análisis estadístico, de cada variable en base a la recolección de datos (Hernández, 2018).

Se utilizó la escala de Likert para ambas variables, en base a un cuestionario, listado de preguntas que ayudaran a determinar cada variable, sin espontaneidad en el desarrollo. (Hernández, 2018).

Validez:

Los cuestionarios que se han desarrollado fueron validados 3 por expertos

Tabla 2

Validación de juicio de experto

Experto	Grado académico	Nombres y Apellidos	Veredicto
1	Dr.	Darwin Urquiza Días	Aplicable
2	Mg.	José Efraín Larrea Campos	Aplicable
3	Mg.	Martin Calderón Pimentel	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad:

Se entiende como la capacidad de aplicación de un instrumento en poder medir la fiabilidad o confiabilidad del mismo, que mide resultados en la totalidad de respuestas homogéneas que se puede dar. (Hernández, et al.2018).

Para que haya mayor confiabilidad en la investigación se empleó parámetros estadísticos, se usó el programa SPSS, donde se utilizó los datos de cada variable. Se observó la confiabilidad de ambos resultados y así se obtuvo resultados.

De obtuvo la confiabilidad por medio de una muestra piloto, con 17 trabajadores de dicho centro de salud. Anexo F

Confiabilidad para estrés laboral

Para el cuestionario de estrés laboral se consideró 22 ítems, mediante la utilización de la prueba de confiabilidad de “alfa de Cronbach” y el programa estadístico del SPSS, se determinó que la confiabilidad asciende a 0.844, el cual se considera de confiabilidad alta.

Confiabilidad para desempeño laboral

Para el cuestionario de desempeño laboral se considero 19 ítems, mediante la utilización de la prueba de confiabilidad de “alfa de Cronbach” y el programa estadístico del SPSS se determinó que la confiabilidad asciende a 0.855, el cual se considera altamente fiable.

Por lo que ambos cuestionarios son confiables.

3.5. Procedimientos

Para comenzar este estudio, los instrumentos fueron validados por 3 expertos Magister y metodólogos, siguiendo ciertos procedimientos como la correspondiendo carta de presentación, los matrices de operacionalización de cada variable y la certificación de validez de contenido de los instrumentos de ambas variables, posterior se realizó una prueba piloto, con el fin de analizar la

confiabilidad que amerita dicho instrumento, trabajamos con diecisiete profesionales del centro de salud Dignidad Nacional, se eligieron los usuarios al azar, más que todo los que brindaron parte de su tiempo, a los cuales se les pudo aplicar los cuestionarios que están basados en la escala de Likert.

Luego de realizar la prueba piloto, aplicada por medio del google form, con la validez de los instrumentos de ambas variables, se recopiló datos por medio de encuestas realizadas, donde se les aclaró dudas y se les indicó los objetivos del trabajo. Posteriormente se realizó la prueba de normalidad, se determinó la correlación de regresión ordinal para determinar la correlación de las variables, puesto que son no normales.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos obtenidos se presentan en tablas de acorde a cada variable, para ser procesados e interpretados considerando el marco teórico (Hernández, 2010).

La investigación se realizó tomando en cuenta los objetivos planteados anteriormente, los instrumentos validados por 3 expertos y el registro de los datos por una herramienta diseñada por medio del aplicativo google form.

El dato de la investigación se analizó mediante el método estadístico descriptivo e inferencial, los programas que se utilizarán serán SPSS V25 y Excel.

El instrumento que se aplicó tuvo un total de 41 preguntas, que fueron aceptadas y entendible por el participante en la investigación.

3.7. Aspectos éticos

El presente trabajo cumple con los parámetros que establecen la Universidad Cesar Vallejo, la cual fue aprobada con la resolución de consejo Universitario N° 0262-2020/UCV, en la ciudad de Trujillo el 28 de agosto del 2020.

Para poder realizar dicho trabajo de investigación, se consideró la autorización de dicho establecimiento de salud, tanto para la aplicación del instrumento y para el uso del nombre, por otra parte, se debe respetar los principios éticos en toda la investigación, por lo tanto, se debe tener en cuenta los siguientes principios:

Principio de autonomía: Podrá participar únicamente, el profesional de salud que previamente haya dado su consentimiento, lo que indica que voluntariamente

apoya al trabajo de investigación.

Principio de justicia: El personal de salud tiene todo el derecho de participar del estudio, sin prejuicios, respetando a todo trabajador de dicho establecimiento.

Principio de beneficencia: Este trabajo de investigación, brinda información verídica y relevante sobre cómo el estrés influye en el desempeño laboral, los resultados serán utilizados por el establecimiento de manera que estos ayuden a la toma de decisiones sobre este problema que hoy en día amenaza a todas las personas, hasta el punto de causar daños graves a la salud, así ayudar a la buena práctica profesional con un buen desempeño laboral, para la satisfacción del usuario que acude a la atención y del mismo profesional.

Principio de la no maleficencia: Este estudio conservó la confidencialidad y el anonimato en las encuestas, todo se manejó únicamente para la investigación, respetando siempre los principios éticos.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 3

Variable estrés laboral y dimensiones

Nivel	Estrés laboral		D1. Agotamiento emocional		D2. Despersonalización		D3. Realización personal	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	24	32,0	30	40,0	29	38,7	26	34,7
Medio	31	41,3	24	32,0	26	34,7	36	48,0
Alto	20	26,7	21	28,0	20	26,7	13	17,3
Total	75	100,0	75	100,0	75	100,0	75	100,0

Nota. Elaborado a partir de la base de datos

Se observa en la tabla N° 3 la variable estrés laboral y sus respectivas dimensiones, se observa que el 26.7% obtuvo un nivel alto de estrés laboral, por otra parte, en el agotamiento emocional se observó que el 28% obtuvo un nivel alto de agotamiento, mientras que el 17.3% obtuvo un nivel alto de realización personal.

Tabla 4

Variable desempeño laboral y dimensiones

Nivel	Desempeño laboral		D1. Desempeño de la función		D2. Características individuales	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	23	30,7	25	33,3	27	36,0
Medio	30	40,0	29	38,7	28	37,3
Alto	22	29,3	21	28,0	20	26,7
Total	75	100,0	75	100,0	75	100,0

Nota. Elaborado a partir de la base de datos

Se observa en la tabla N° 4 la variable desempeño laboral y sus respectivas dimensiones, se observa que el 29.3% obtuvo un nivel alto de desempeño, consecuentemente el 40% obtuvo un nivel medio y tan solo el 30.7% de los encuestados alcanzaron un nivel bajo de desempeño laboral, por otra parte, en el desempeño por función se observó que el 28% obtuvo un nivel desempeño por función, mientras que el 26.7% del total obtuvo un nivel alto de características individuales.

4.2. Resultados inferenciales

Hipótesis general

H_0 = El estrés no influye significativamente en el desempeño laboral en profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021.

H_1 = El estrés influye significativamente en el desempeño laboral en profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021.

Regresión ordinal estrés y desempeño laboral

Tabla 5

Significancia estrés laboral y desempeño laboral

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección		26.258		
Final		21.778	4.480 2	.006
Función de enlace: Logit.				

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 5 se observa la significancia = 0.006 = 0.6% < 5% La lectura de la significancia es la siguiente: Con un error del 5 % se rechaza la Hipótesis nula. De acuerdo al cuadro obtenido a un nivel del 95% de confianza, se concluye que el estrés tiene relación significativamente en el desempeño laboral por el valor de nivel de significancia menor a 0.05.

Tabla 6

Regresión ordinal de hipótesis general

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	.586
Nagelkerke	.652
McFadden	.577
Función de enlace: Logit.	

De acuerdo a los resultados obtenidos por el estadístico de Cox y Snell se puede observar que el 58.6% de la variación del desempeño laboral es explicado por el estrés laboral. En tanto al estadístico de Nagelkerke, no es más que una versión corregida a la escala de las variables de Cox y Snell por lo que se asume que entendiendo la escala de ambas variables, el 65.2% de la variabilidad del desempeño laboral es explicado por el estrés laboral. Finalmente, el valor de McFadden como predictor de las variables de estudio, por ende, mientras este valor

será cercano a 1 mejor será la capacidad predictora de la variable desempeño respecto a la variable de estrés laboral.

Hipótesis específicas

H_0 = No existe influencia significativa del agotamiento emocional en el desempeño laboral en profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021.

H_1 = Existe influencia significativa del agotamiento emocional en el desempeño laboral en profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021.

Tabla 7

Significancia agotamiento emocional y desempeño laboral

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	27.392			
Final	19.961	7.431	2	.024
Función de enlace: Logit.				

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 7 se observa la significancia = 0.024 = 2.4% < 5% La lectura de la significancia es la siguiente: Con un error del 5 % se rechaza la Hipótesis nula. De acuerdo al cuadro obtenido a un nivel del 95% de confianza, se concluye que el agotamiento emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral por el valor de nivel de significancia menor a 0.05.

Tabla 8

Regresión ordinal de hipótesis específica 1

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	.394
Nagelkerke	.206
McFadden	.445
Función de enlace: Logit.	

De acuerdo a los resultados obtenidos por el estadístico de Cox y Snell se puede observar que el 39.4% de la variación del desempeño laboral es explicado

por el agotamiento emocional. En tanto al estadístico de Nagelkerke, no es más que una versión corregida a la escala de las variables de Cox y Snell por lo que se asume que entendiendo la escala de ambas variables, el 20.6% de la variabilidad del desempeño laboral es explicado por el agotamiento emocional. Finalmente, el valor de McFadden como predictor de las variables de estudio, por ende, mientras este valor será cercano a 1 mejor será la capacidad predictora de la variable desempeño respecto a la variable de agotamiento emocional.

H_0 = No existe influencia significativa de la despersonalización en el desempeño laboral en profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021.

H_1 = Existe influencia significativa de la despersonalización en el desempeño laboral en profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021.

Tabla 9
Significancia despersonalización y desempeño laboral

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	33.307			
Final	19.554	13.753	2	.001
Función de enlace: Logit.				

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 9 se observa la significancia = 0.001 = 0.1% < 5% La lectura de la significancia es la siguiente: Con un error del 5 % se rechaza la Hipótesis nula. De acuerdo al cuadro obtenido a un nivel del 95% de confianza, se concluye que la despersonalización tiene relación significativamente en el desempeño laboral por el valor de nivel de significancia menor a 0.05.

Tabla 10
Regresión ordinal de hipótesis específica 2

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	.268
Nagelkerke	.289
McFadden	.183
Función de enlace: Logit.	

De acuerdo a los resultados obtenidos por el estadístico de Cox y Snell se puede observar que el 26.8% de la variación del desempeño laboral es explicado por la despersonalización. En tanto al estadístico de Nagelkerke, no es más que una versión corregida a la escala de las variables de Cox y Snell por lo que se asume que entendiendo la escala de ambas variables, el 28.9% de la variabilidad del desempeño laboral es explicado por la despersonalización. Finalmente, el valor de McFadden como predictor de las variables de estudio, por ende, mientras este valor será cercano a 1 mejor será la capacidad predictora de la variable desempeño respecto a la variable de despersonalización.

H_0 = No existe influencia significativa de la realización personal en el desempeño laboral en profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021.

H_1 = Existe influencia significativa de la realización personal en el desempeño laboral en profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021.

Tabla 11
Significancia realización personal y desempeño laboral

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	37.300			
Final	18.791	18.509	2	.000
Función de enlace: Logit.				

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 11 se observa la significancia = 0.00 = 0.0% < 5% La lectura de la significancia es la siguiente: Con un error del 5 % se rechaza la Hipótesis nula. De acuerdo al cuadro obtenido a un nivel del 95% de confianza, se concluye que la realización personal tiene relación significativamente en el desempeño laboral por el valor de nivel de significancia menor a 0.05.

Tabla 12*Regresión ordinal de hipótesis específica 3*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	.419
Nagelkerke	.446
McFadden	.312
Función de enlace: Logit.	

De acuerdo a los resultados obtenidos por el estadístico de Cox y Snell se puede observar que el 41.9% de la variación del desempeño laboral es explicado por la realización personal. En tanto al estadístico de Nagelkerke, no es más que una versión corregida a la escala de las variables de Cox y Snell por lo que se asume que entendiendo la escala de ambas variables, el 44.6% de la variabilidad del desempeño laboral es explicado por la realización personal. Finalmente, el valor de McFadden como predictor de las variables de estudio, por ende, mientras este valor será cercano a 1 mejor será la capacidad predictora de la variable desempeño respecto a la variable de realización personal.

V. DISCUSIONES

De acuerdo a la investigación realizada por De la Cruz, Y (2018), que tuvo como objetivo establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de Salud en el servicio de emergencia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Carhuaz, Región Ancash, 2016, de estudio cuantitativo, observacional, transversal, prospectivo se realizó en 92 profesionales, utilizo (MBI) Burnout, cuestionario para determinar la variable estrés y una guía del MINSA para evaluar el desempeño profesional. En los resultados se observó que existe un alto nivel de estrés (47,9%) y un regular desempeño laboral (42,4%), por medio de la prueba Chi cuadrado. Se concluyó que el estrés laboral tiene una relación estadísticamente significativa con el desempeño profesional en el Hospital nuestra señora de las Mercedes.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, en el análisis de regresión ordinal realizado en ambas variables, teniendo en cuenta la variable de estrés laboral como variable independiente, y de desempeño laboral como variable dependiente. De acuerdo a los resultados obtenidos por el estadístico de Cox y Snell se puede observar que el 58.6% de la variación del desempeño laboral es explicado por el estrés laboral. En tanto al estadístico de Nagelkerke, no es más que una versión corregida a la escala de las variables de Cox y Snell por lo que se asume que entendiendo la escala de ambas variables, el 65.2% de la variabilidad del desempeño laboral es explicado por el estrés laboral.

Por otra parte, de acuerdo a los antecedentes nacionales, Delgado et al (2019). Este estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud de Trujillo en el 2019. Estudio de corte transversal, correlacional con un total de 98 colaboradores, obteniendo como resultado en algunos casos un 98% de nivel alto a media de estrés, con un nivel psicológico bajo, y un 39.8% de desempleo laboral regular, siendo estos resultados que concuerdan con otro estudio donde votaban resultados bastante similares a este, Rho de Spearman fue estudiado en este caso donde se analizó la diferencia entre ambas resultando un coeficiente menor así se estableció un estudio de estrés y desempeño entre moderado a fuerte, de acuerdo a las conclusiones y a lo observado en los resultados se analizó un nivel alto y medio de

estrés por ende un nivel regular de desempeño, que de acuerdo a Spearman fue una correlación media y negativa de estrés y desempeño.

Se observa que en ambas investigaciones indicadas en el mismo ámbito laboral se obtuvieron los mismos resultados, es decir que en un ámbito hospitalario se ha producido que entre el estrés laboral y el desempeño laboral existe una relación e influencia significativa por lo que se asume, que en un ámbito hospitalario y específicamente en el Centro de Salud Dignidad Nacional Cusco, 2021.

De acuerdo con De la Cruz, Y (2018), en su investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores, en los resultados se observó que existe un alto nivel de estrés (47,9%) y un regular desempeño laboral (42,4%), por medio de la prueba Chi cuadrado. Se concluyó que el estrés laboral tiene una relación estadísticamente significativa con el desempeño profesional en el Hospital nuestra señora de las Mercedes.

En la presente investigación se observó que la variable estrés laboral y sus respectivas dimensiones, se observa que el 26.7% obtuvo un nivel alto de estrés laboral, consecuentemente el 41.3% obtuvo un nivel medio y tan solo el 32% de los encuestados alcanzaron un nivel bajo de estrés laboral, por otra parte en el agotamiento emocional se observó que el 28% obtuvo un nivel alto de agotamiento, mientras que el 26.7% del total obtuvo un nivel alto de despersonalización y finalmente el 17.3% obtuvo un nivel alto de realización personal.

En tanto se evidencia que, en un ámbito hospitalario, que el estrés laboral se encuentra presente en más del 40% de la población de estudio en ambas investigaciones por lo que, se podría asumir que los trabajadores de salud, en ámbitos generales padecerán de un estrés medio, así mismo su desempeño estará sujeto al estrés laboral que se mantenga.

El desempeño laboral, se observa que el 29.3% obtuvo un nivel alto de desempeño, consecuentemente el 40% obtuvo un nivel medio y tan solo el 30.7% de los encuestados alcanzaron un nivel bajo de desempeño laboral en el presente estudio, alcanzando niveles similares a los de, De la Cruz.

De acuerdo a Pachas (2016), se realizó un trabajo de investigación donde se determinó la relación que existe entre el estrés y el desempeño en profesionales del Hospital José Casimiro Ullo, 2016. De acuerdo a los resultados se obtuvo que de acuerdo al coeficiente correlacional negativo alto el estrés se desarrolla de

manera inversa $r=0.782$ con un $p=0.000$ ($p<0.05$). Así se concluye que es estrés influye significativamente en el desempeño laboral.

Al igual que Pachas y De la cruz mencionan que en un ámbito hospitalario el estrés laboral se asocia con el desempeño laboral. Por otra parte, en tanto a las teorías utilizadas por ejemplo Houtman, quien indica que el estrés siempre ha estado presente en el manejo laboral y con los factores clave de éxito de las organizaciones y del desempeño.

El manejo del estrés, aunque no sea una receta precisa para prevenir el estrés laboral, se puede ofrecer algunas guías que se podría tomar en cuenta para el mejor manejo de este, dado que el primer paso sea una fase de preparación lo cual debe asegurar el compromiso absoluto con resultados exitosos, incluso como requisito básico, vendría hacer la familia como punto clave, estos brinden todo su apoyo en el proceso de este proyecto, así crear conciencia de que el estrés laboral es nocivo para la salud física y mental, ahí podemos involucrar a todo el equipo de trabajo, y sea un compromiso grupal, ya que el trabajo en equipo dará mejores resultados. Posterior establecer metas y límites con el fin de lograr buenos resultados. Por otro lado, se ha observado que la intervención de manera directa con la persona que padece este problema, muestra reducciones en la ansiedad, por ende, un menor estrés, se demostró un impacto positivo en el desempeño laboral y también en la depresión (Houtman et al, 2018).

En tal sentido de acuerdo con Gaspirc (2019), indica que así como en la presente investigación las consecuencias del estrés se pueden manifestar de diversas formas, como las reacciones fisiológicas, cambios en los estados psicológicos, junto con diversas alteraciones que se van observando con el transcurso del tiempo, el contexto laboral, consecuencia que se va reflejando más que todo con la calidad el trabajo, el contexto familiar, que es un impacto emocional que pude llevar a problemas con la familia, generando aislamiento. A nivel psicológico va aumento de manera constante, ya que se encuentra expuesto a un estrés de manera intensa, llegando afectar la salud de una manera muy severa con daños a los órganos o muchas veces generando taquicardia, como ultima consecuencia tenemos el nivel psicológico, genera depresión y ansiedad.

Por su parte Bustamante citado por Carranzas (2018), indica que el desempeño en el siglo XXI, se entiende como la rentabilidad a corto plazo, por lo

que se debería considerar a un largo plazo puesto que se considera de todos los trabajadores que laboran para cualquier organización, reconocer aptitudes y la manera de trabajo y desarrollar competencias es lograr un alto desempeño, para la planeación de un buen desempeño en el trabajo, se identifica variedad de pasos, y una variedad de estrategias que se llevan a cabo, generalmente se trabaja en empresas pequeñas, donde el personal este apto para poder realizarse, de manera coordinada, lo hacen de manera informal, donde la visión es más que todo hacia donde se quiere llevar, con planes y procesos, teniendo como objetivo una dirección establecida donde los trabajadores saben de dónde y hacia dónde quieren llegar, para poder alcanzar las metas establecidas por la organización, si no hay una buena planeación la organización no podría llegar a los objetivos, la primera mira de los gerentes es lograr los objetivos, avanzar y anticipar cambios, así prever transformaciones, así establecer metas y criterios de control, mediante el control, poder comparar el desempeño con las metas enfocadas, así emprender medidas correctas.

A nivel teórico y de acuerdo a lo considerado en la presente investigación se consideran que el estrés laboral es un factor que no solo afecta directamente al desempeño laboral individual, sino es un problema en los rendimientos decrecientes de organización en cada periodo o jornada de trabajo, por lo que el estrés laboral no solo se delimita a tener un inadecuado desempeño laboral, sino que es producto de las relaciones sociales del individuo de acuerdo a su conducta no solo en su trabajo sino en su ámbito familiar y amical. Esto no quiere decir que no se pueda afrontar, sino que es un aspecto que se deba resolver de forma global y no específica de acuerdo a la naturaleza del trabajo que contenga.

En tanto a las hipótesis específicas se puede citar a Urrunaga (2018), la cual encontró que efectivamente existe una relación entre el agotamiento emocional con el desempeño laboral, además se observó que la mitad de encuestados de su estudio poseen un agotamiento emocional medio, mientras que el 19.6% posee un agotamiento alto.

En la tabla N° 6 de acuerdo a los resultados obtenidos por el estadístico de Cox y Snell se puede observar que el 39.4% de la variación del desempeño laboral es explicado por el agotamiento emocional. En tanto al estadístico de Nagelkerke, no es más que una versión corregida a la escala de las variables de Cox y Snell por

lo que se asume que entendiendo la escala de ambas variables, el 20.6% de la variabilidad del desempeño laboral es explicado por el agotamiento emocional. Finalmente, el valor de McFadden como predictor de las variables de estudio, por ende, mientras este valor será cercano a 1 mejor será la capacidad predictora de la variable desempeño respecto a la variable de agotamiento emocional.

En tanto al objetivo específico 2 se observó que de acuerdo a los resultados obtenidos por el estadístico de Cox y el 26.8% de la variación del desempeño laboral es explicado por la despersonalización. En tanto al estadístico de Nagelkerke, no es más que una versión corregida a la escala de las variables de Cox y Snell por lo que se asume que entendiendo la escala de ambas variables, el 28.9% de la variabilidad del desempeño laboral es explicado por la despersonalización. Finalmente, el valor de McFadden como predictor de las variables de estudio, por ende, mientras este valor será cercano a 1 mejor será la capacidad predictora de la variable desempeño respecto a la variable de despersonalización.

En la tabla N° 7 se observa la significancia = $0.001 = 0.1\% < 5\%$ La lectura de la significancia es la siguiente: Con un error del 5 % se rechaza la Hipótesis nula. De acuerdo al cuadro obtenido a un nivel del 95% de confianza, se concluye que la despersonalización tiene relación significativamente en el desempeño laboral por el valor de nivel de significancia menor a 0.05.

Finalmente, en torno al objetivo específico 3, de acuerdo a los resultados obtenidos por el estadístico de Cox y Snell se puede observar que el 41.9% de la variación del desempeño laboral es explicado por la realización personal. En tanto al estadístico de Nagelkerke, no es más que una versión corregida a la escala de las variables de Cox y Snell por lo que se asume que entendiendo la escala de ambas variables, el 44.6% de la variabilidad del desempeño laboral es explicado por la realización personal.

Finalmente Camacho (2021), indico que el síndrome del trabajador quemado, o en ingles Burnout, generalmente se distingue a este punto, cuando el trabajador siempre está de mal humor, ya que su trabajo es mucho más exigente lo cual conlleva un rendimiento fatal, por lo estresado que esta, no solo el mal desempeño es por culpa del trabajo sino esto conlleva mucho más haya como la vida fuera del trabajo, puesto que nunca falta los conflictos que genera estrés, o

muchas veces el empleador por el cansancio, la falta de sueño tiene un rendimiento bajo, ya que hoy en día la exigencia en los trabajos está saliendo de control, esto hace que el empleador acabe en un nivel de estrés alto, lo que genera ansiedad o muchas veces problemas que afectan la salud, esto conlleva a consecuencias fatales en el trabajo, lo cual hace que tenga un bajo rendimiento lo cual no ayuda al empleador ni a la organización. Las consecuencias de un mal desempeño laboral, es un punto, que trae consigo falta de motivación, donde al clima laboral, la motivación tiene que prevalecer, la automotivación basada en la satisfacción, ayuda bastante el apoyo oral del jefe y de nuestros compañeros ya que si no existe eso y es todo lo contrario nos desmotiva y existe un mal desempeño.

De acuerdo a Camacho, el síndrome de burnout se da cuando el trabajador llega un límite sobre su labor, las recompensas que esperar de él, y la percepción sobre lo que el mismo recibe por lo que esto puede generar un círculo vicioso en el mismo, por lo que el síndrome se centra no solo en el cansancio de un trabajo, sino en las repeticiones de experiencias desagradables que tiene el trabajador en diferentes ambientes laborales.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Se concluyó acorde al objetivo general de la presente investigación que el desempeño laboral si es afectado por el estrés laboral, por ende, se considera que, a un mayor incremento del estrés laboral, se verá afectado de forma negativa del desempeño laboral. Se puede observar que el 58.6% de la variación del desempeño laboral es explicado por el estrés laboral.

Segunda:

Se concluyó que el agotamiento emocional que es el desgaste progresivo de la conducta del trabajador en su ámbito laboral, se ve afectado en el desempeño laboral por lo que, a un incremento del agotamiento emocional, disminuirá de forma consecuente el desempeño laboral. Además, se puede observar que el 39.4% de la variación del desempeño laboral es explicado por el agotamiento emocional.

Tercera:

Se concluyó que la despersonalización que es la capacidad del colaborador para poder realizar las labores encomendadas de forma consciente, y responsable afectan significativamente al desempeño laboral, por lo que su incremento produciría una disminución en el desempeño. Por otra parte, se puede observar que el 26.8% de la variación del desempeño laboral es explicado por la despersonalización.

Cuarta:

Se concluye que la realización personal tiene una asociación significativa con el desempeño laboral de un total de 75 profesionales en el Centro de Salud Dignidad Nacional, concluimos que la realización personal la cual vendría hacer la satisfacción de uno mismo referente al crecimiento profesional y motivacional influyen en el desempeño laboral del personal , es decir que, a un incremento de la realización personal, el desempeño laboral se verá modificado positivamente, así mismo se puede observar que el 41.9% de la variación del desempeño laboral es explicado por la realización personal.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Se sugiere a la gerencia del Centro de Salud Dignidad Nacional, que se pueda realizar, un plan de acción con diversas capacitaciones en relación al adecuado manejo de emociones en base al estrés laboral en vista de que este influye significativamente en el desempeño laboral del personal de salud, por lo que generar un mejor ambiente laboral a partir de un de acuerdo manejo del estrés laboral sería beneficioso para el rendimiento laboral y en última instancia en la calidad de servicio del establecimiento de salud.

Segunda:

Por otra parte, se recomienda al personal responsable del centro de salud Dignidad Nacional, que pueda gestionar mejor su desgaste emocional, por medio de la organización de espacios entre colegas, ya que este padecimiento presenta demasiada influencia en el desempeño laboral del personal es necesario poner en práctica estas medidas para poder obtener un mejor rendimiento y que esto a su vez pueda dar como resultado, una mejor calidad del servicio ante los usuarios.

Tercera:

Se sugiere ante la existencia de una alta despersonalización que se pueda empoderar a los trabajadores de la entidad a través de un proceso de delegar funciones específicas de atención al paciente, lo cual permita internalizar a los colaboradores a poder gestionar sus labores no en función a sus superiores, sino a la realidad que viven los pacientes.

Cuarta:

Se recomienda a la gerencia del centro de salud que se pueda realizar capacitaciones técnicas y cognitivas respecto a la labor con el paciente, así como aspectos técnicos de cada área, puesto que la realización personal está relacionada con las capacidades y aptitudes que puede mejorar el personal para poder crecer profesionalmente por lo que esto deriva también en el rendimiento laboral, por lo que es elemental poder capacitarlos técnicamente respecto a funciones específicas por áreas.

REFERENCIAS

- Arteaga, G. (2020). Enfoque cuantitativo: métodos, fortalezas y debilidades. Testsiteforme. <https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/>
- Borja, J (2016). El estrés y su influencia en el desempeño laboral en los empleados de la Provincia de Pichncha-2016. Caso de Quito [tesis para obtener título de psicólogo general]. <http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/617>.
- Bustamante, R. (2008). Ensayo sobre el libro “Desafíos de la Gerencia para el Siglo XXI” de Peter Drucker. Estudio de la maestría en administración de empresas-MBA-de la Universidad Eafit.2007-2009. <https://www.gestionyconocimiento.com/images/stories/ENSAYO%20SOBRE%20EL%20LIBRO%20DESAFIOS%20DE%20LA%20GERENCIA....pdf>.
- Camacho, M. (2021). ¿Cómo detectar a empleados con bajo rendimiento laboral utilizando la evaluación de desempeño? Factorial Blog. <https://factorialhr.es/blog/bajo-rendimiento-laboral/>.
- Cacpata, W., Acuario, G., Paredes, W. (2020). Estudio de los criterios del estrés laboral utilizando mapas cognitivos. Vol.41.Nº 5 689-698-2020. Revista de investigación operacional. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=df2c5f0e-4378-44bd-a725-3aa5d1a67129%40redis>.
- Caldera, J., Pulido, E., Martínez, G. (2017). Niveles de estrés y rendimiento académico en estudiantes de la carrera de Psicología del Centro Universitario de Los Altos. Profesores titulares del Departamento de Ciencias de la Salud del Centro Universitario de los Altos. https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/7/007_Caldera.pdf.
- Chávez, P (2017). El Desempeño Laboral en la empresa Talma Servicio Aeroportuarios - Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27917/B_Chavez_PCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. Chiavenato, Idalberto. Gestión del talento humano. México: Mc Graw Hill, 2009

<http://104.207.147.154:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>.

- Chombo, P (2017). -Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017. [tesis para optar grado académico de Magister en gerencia de servicios de salud]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15061/Puma_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Coulter, M., Robbins S. (2015). Fundamentos de la planeación. Administración. Citado 18 de abr de 2015. <https://es.slideshare.net/Luichoangel/a-planeacion-robbins-y-coulter>.
- De la Cruz, Y (2016). Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital nuestra señora de las Mercedes Carhuaz 2016. [tesis para optar grado académico de Magister en gerencia de servicios de salud]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3488/delacruz_rym.pdf?sequence=3&isAllowed=y.
- Delgado, S., Calvanapón, F., Cárdenas, K. (2020). Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. (2020, diciembre). Eugenio Espejo, 14(2). <http://eugenioespejo.unach.edu.ec/index.php/EE/article/view/123/257>.
- Del Rio, J (2020). Fisiopatología del estrés. Unigras-Patología FESC, UNAM. <https://bmeditores.mx/avicultura/fisiopatologia-del-estres>.
- Donato, O (2013). Las enfermedades laborales como afectan el entorno organizacional. Universidad Nacional de Cuyo. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf.
- Dos Santos, W., Silva, A., Da Silva, L., Souza, E., Pimentel, C. (2020). New Job Stress Scale: Factor and Convergent Validity, and Reliability. Revista Psicología: Organizaciones y trabajo. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v21n2/v21n2a06.pdf>.
- Espinoza, S. (2020, 17 abril). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. scielo. <https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/html/>.

- García, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Universidad de Zaragoza 19, pp. 11–30, 2016. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4131.pdf>.
- Gaspirc, T. (2016). Estrés laboral y procesos cognitivos en la interpretación sanitaria: un estudio de causas y consecuencias del estrés en los casos de interpretación sanitaria en hospitales públicos eslovenos. <https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/23799/TFM-TinaGaspirc%28p%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Gomez, F., Alin, L., Marín, O., Montoya, S., Valtierra, D., Renteria, C. (2020). Anxiety, dpression and work.related stress in Healthcare personnel of a psychiatric hospital. LuxMedica. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/486/4862243010/4862243010.pdf>.
- Hans Selye y sus ratas estresadas. (2010, marzo). Elsevier <hfile:///C:/Users/USUARIO/Downloads/X1665579610537461.pdf>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México D.F.: Editorial Mc Graw-Hill. <http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales de consulta/Drogas de Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf>.
- Hernández, R., Baptista, J. (2010). Metodología de la investigación. 5ta ed. México: Mc Graw Hill. [\(PDF\) Metodología de la investigación - Hernández, Fernández y Baptista \(2010\) | Yeisson Fabián Pérez Martínez - Academia.edu](#).
- Houtman, I, Gevers J., Jonge, J., Niks I. (2018). Work stress interventions in hospital care: Effectiveness of the DIScovery method. *International journal of environmental research and public health*, 15(2), 332. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/ijerph-15-00332.pdf>.
- Huallpa, C., Jiménez H. (2019). “Nivel de estrés y satisfacción laboral en el Profesional de enfermería, servicio de emergencia Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa – 2018”. Universidad Nacional de Sam Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9161/SEhuhuc%26jijihe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huamán, M. (2018). Motivación y desempeño laboral trabajadores asistenciales del

- centro de Salud Belenpampa, Cusco. [tesis para obtener título de maestra en gestión de los servicios de salud]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37187/huama_n_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Jackson, A. T., & Frame, M. C. (2018). Stress, health, and job performance: What do we know? *Journal of Applied Biobehavioral Research*, 23(4), e12147. https://www.researchgate.net/profile/Alexander-Jackson-2/publication/328313889_Stress_health_and_job_performance_What_do_we_know/links/5bd1127945851537f598f695/Stress-health-and-job-performance-What-do-we-know.pdf.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422. file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/maslach_01_jobburnout.pdf.
- Mamani, Y., Cáceres, J. Desempeño laboral: una revisión teorica. Lima – 2019. Universidad Peruana Union. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2260/Yini_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Melgosa, J. (2017). Preservando la salud mental. Vol.7 N°2. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/admin,+Journal+manager,+173-604-1-PB.pdf>.
- MINSA, (2020). Oficina general de gestión de Recursos Humanos. Normas y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral. Lima; 2020. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/509329/resolucion-ministerial-038-2020-MINSA_directiva_adm._283.PDF2008.pdf20190110-18386-gv6oc3.pdf.
- Michelland, J. (2020). Estrés, un efecto en tiempos de pandemia. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. <https://www.pucv.cl/uuaa/ciencias/noticias/estres-un-efecto-en-tiempos-de-pandemia>
- Morales, G. (2019). NIVEL DELL ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAAL DE HUAYCAN LIMA – 2019. Universidad Privada Norbert Wiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3112>

- Morales, S. L. (2015, marzo). Síndrome de Burnout. medicina legal de Costa Rica. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014.
- Monterrosa, A., Dávila, R., Mejía, M., Contreras, J., Mercado, M. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. MedUNAB, 23(2), 195–213. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/08/1117984/3890-estres-laboral-ansiedad-y-miedo-covid.pdf>.
- Monti, F., Neri, E., Trombini, E., Aureliano, F., Biasini, A. (2016). Prematurity: parental stress, temperament and infant development, vol.1, M°3(pags. 141 – 155). <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-Prematurity-5761701.pdf>.
- Müller Larrea, J. (2018). *Estrategia para el manejo del estrés laboral para mejorar el clima laboral del personal médico y administrativo del Hospital de Clínicas de La Paz* (Doctoral dissertation). <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/20792/TE-1324.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Muñoz, F (2019). Evaluación del estrés laboral y sus manifestaciones en el personal del centro de salud Quinde-Esmeraldas. [tesis para optar título de especialista de salud y seguridad ocupacional con mención en salud ocupacional]. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4093/1/T-UIDE-2308.pdf>.
- Niosh (2016). Instituto nacional para la seguridad de salud ocupacional. Exposición al estrés: riesgos ocupacionales en los hospitales. CDC. https://www.cdc.gov/spanish/NIOSH/docs/2008-136_sp/. (ultimo acceso junio 20,2016).
- Núñez, P. D. (2014, 14 julio). Conocimientos sobre estrés, salud y creencias de control para la Atención Primaria de Salud. Revista cubana de medicina general integral, vol.30 no.3. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252014000300009.

- Organización Internacional de trabajo. (2016). Estrés laboral. Ginebra: OIT.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf.
- OMS. Los riesgos del estrés laboral para la salud. (2020, 12 septiembre). Instituto Nacional de Salud Pública. <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
- Pachas, M (2016). Estrés laboral del personal de enfermería y el desempeño profesional en el servicio de emergencia del Hospital José Casimiro Ulloa, 2016. [tesis para optar grado académico de Magister en gerencia de servicios de salud].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5743>.
- Park, J., Kim, J., Suh, C., Lee, K. (2017). The impact of long working hours on psychosocial stress response among white-collar workers. *Industrial health*, 55(1), 46-53.
https://www.jstage.jst.go.jp/article/indhealth/55/1/55_2015-0173/pdf/-char/en.
- Portero, S. (2019). Estrés laboral, Burnout, satisfacción, estrategias de afrontamiento y salud general en personal Sanitario de urgencias, 2019. [Tesis Doctoral con mención Internacional en Biomedicina].
<https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/18579/2019000001929.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Quiranza, J. (2021). Estrés laboral durante la Covid19: A propósito de una revisión sistemática. Facultad de Ciencias del trabajo y Comportamiento Humano.
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4182/1/Quiranza%20Montalvo%20Juan%20Carlos.pdf>.
- Rose, J., Jones, F., & Fletcher, B. C. (1998). The impact of a stress management programme on staff well-being and performance at work. *Work & Stress*, 12(2), 112-124.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02678379808256854>.
- Sanders, S (2016). Estrés laboral en personal de enfermería en I unidad de cuidados intensivos pediátricos Hospital Escuela Universitario, Tegucigalpa, Honduras. Enero-marzo 2016. El caso de Ocatol, Nueva Segovia [tesis para optar título de Master Administración en salud].

<https://repositorio.unan.edu.ni/7800/1/t901.pdf>.

Soto Sello, G. R. (marzo de 2019). ¿La motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A. http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1509/2018_ADYDE_18-2_18_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Urrunaga, L. (2017), Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso Este adolescentes del Instituto Nacional de enfermedades neoplásicas Surquillo-2017. [tesis para optar grado académico de Magister en gerencia de servicios de salud]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14472/Urrunaga_LLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Velásquez, L. Estrés laboral es el principal problema que afecta a trabajadores. (2021, 5 agosto). Prevención Perú. <https://prevencionar.com.pe/2021/08/05/estres-laboral-es-el-principal-problema-que-afecta-a-trabajadores/>.

ANEXOS
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			Variable 1: estrés Maslach, C (2001).				
			Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Problema general: - ¿En qué medida el estrés influye en el desempeño laboral en profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021? Problemas específicos: - ¿En qué medida el agotamiento emocional influye en el desempeño laboral de los profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021? - ¿En qué medida la	Objetivo general: -Determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral en profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021. Objetivos específicos: - Determinar la influencia del agotamiento emocional en el desempeño laboral de los profesionales de la salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021 - Determinar la	Hipótesis general: H1: el estrés influye significativamente en el desempeño laboral en profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021 Hipótesis específicas: -H1: Existe influencia significativa del agotamiento emocional en el desempeño laboral en profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021. -H2: Existe influencia significativa de la	Agotamiento emocional		(1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20)	0= nunca.	67 a 99 puntos: alto nivel de estrés.
				Cansancio emocional por el trabajo sentimiento de saturación	(5, 10, 11, 15 y 22)	2= Una vez al mes o menos 3= Algunas veces al mes. 4= Una vez a la semana.	34 a 66 puntos: nivel medio de estrés
			Realización personal	Falta de sentimiento Respuesta interpersonal	(4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21)	5= Varias veces a la semana 6= Diariamente	33 puntos a menos: Bajo nivel de estrés
				Bienes y éxito de			

despersonalización influye en el desempeño laboral de los profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021? - ¿En qué medida la realización personal influye en el desempeño laboral de los profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021?	influencia de la despersonalización en el desempeño laboral de los profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021 -Determinar la influencia de la realización personal en el desempeño laboral de los profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021.	despersonalización en el desempeño laboral en profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021. -H3 Existe influencia significativa de la realización personal en el desempeño laboral en profesionales de salud del centro de salud Dignidad Nacional Cusco, 2021.		profesionales			
			Variable 2: desempeño laboral (MINSA 2020)				
			dimensiones	indicadores	ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Desempeño de la función	Orientación de resultado de calidad Calidad Relaciones interpersonales.	1,2,3 4,5,6,7,8 9,10,11	1: muy bajo 2: bajo 3: moderado 4: alto 5: muy alto	Bajo (32-54) Medio (55-77) Alto (78-100)
Características individuales	Iniciativa Trabajo en equipo organización	12,13,14 16,17 18,19,20					
Tipo de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				
El tipo de investigación es aplicada, porque tiene como objetivo resolver un problema, enfocándonos en la solución y ver como el estrés influye en el desempeño de los	La presente investigación tiene como población, la cantidad de personal de salud que actualmente laboran en el establecimiento de Salud, tanto nombrados como contrato CAS, que	Técnica: Se utilizará una técnica de encuesta, instrumento cuestionario, observación y previo análisis estadístico, de cada variable en base a la recolección de datos (Hernández et al., 2014).	DESCRPTIVA: Para un mejor análisis se utilizará el estadístico SPSS y Excel, los datos obtenidos serán presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones, para luego analizarlo e interpretarlo considerando el marco teórico.				

<p>profesionales de la salud (Hernández et al., 2014).</p> <p>De enfoque cuantitativo, ya que nos basaremos en un análisis estadístico con recopilación de datos por medio de encuestas y cuestionarios (Arteaga, 2020)</p> <p>El diseño es no experimental, transversal, correlacional causal; ya que quiere determinar cómo influye el estrés en el desempeño laboral en los profesionales de la salud, medir su grado de relación (Hernández et al., 2014).</p>	<p>es un total de 75 profesionales.</p> <p>La muestra será censal, es decir a toda la población, siendo como sigue: 8 médicos, 5 odontólogos, 14 Lic. En enfermería, 10 obstetras, 3 psicólogas, 3 biólogos, 8 técnicos de laboratorio, 8 técnicos de enfermería, 3 técnicos sanitarios, 2 nutricionista, 2 químico farmacéutico, 4 internos de odontología, 3 internos de enfermería, y 2 trabajador de servicios.</p>	<p>Instrumento:</p> <p>Se utilizará la escala de Likert par ambas variables, en base a un cuestionario, listado de preguntas que ayudaran a determinar cada variable, sin espontaneidad en el desarrollo. (Hernández et al., 2014).</p> <p>0: nada 1: poco 2: bastante 3: mucho</p> <p>Validez:</p> <p>Los cuestionarios que se han desarrollado fueron validados 2 por expertos, metodólogos, habiendo asesorado en diversas investigaciones, como ya mencionada anteriormente de cada variable.</p> <p>Ah continuación, se</p>	
--	---	--	--

		<p>detalla el nombre de los validadores:</p> <p>Mg. Darwin Urquiza Días, teniendo como especialidad, desarrollo rural y candidato a Doctor en administración – Metodólogo.</p> <p>Mg. José Efraín Larrea Campos, magister en Gestión de los Servicios de salud, Universidad Cesar Vallejo</p> <p>Mg. Martín Calderón Pimentel, maestría en implantación de prótesis, universidad de Salamanca, España.</p> <p>Los 3 validadores revisaron el instrumento de forma completa, y llegaron a la conclusión de que si hay suficiencia para la aplicación del mismo.</p>	
--	--	--	--

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variables de estudio	Dimensión conceptual	Definición operacional	Dimensión	indicadores	Escala de medición	Niveles de medición
Variables 1: estrés	La definición conceptual según Maslach (2001), es un fenómeno que aparece como resultado de las respuestas individuales que se presenta en su ambiente laboral, se debe más que todo a un desequilibrio de las capacidades de cada individuo y las exigencias de su ámbito laboral, una que otra vez puede ser de corta duración o algunas veces la persona no puede recuperarse en su totalidad	La variable estrés, para un mejor análisis, presenta como operacionalización, 3 dimensiones las cuales son el agotamiento emocional, la despersonalización y realización personal. Estas dimensiones presentan una clasificación con indicadores.	Agotamiento emocional	Cansancio emocional por el trabajo sentimiento de saturación Recursos emocionales	0= nunca. 1= Alguna vez al año o menos 2= Una vez al mes o menos 3= Algunas veces al mes. 4= Una vez a la semana. 5= Varias veces a la semana 6= Diariamente	67 a 99 puntos: alto nivel de estrés. 34 a 66 puntos: nivel medio de estrés 33 puntos a menos: Bajo nivel de estrés
			Despersonalización	Falta de sentimiento Respuesta interpersonal		
			Realización personal	Bienes y éxito de profesionales		
Variable 2: Desempeño laboral.	La definición conceptual según MINSA (2015) lo define al desempeño como el desenvolvimiento del individuo en su entorno laboral, tiene relación significativa con el clima organizacional y la satisfacción del individuo, siendo estos predictor del desempeño, por otro lado, lo traduce como un mayor grado de empeño de sus miembros para con los objetivos de la institución, con un alto grado de identificación, por ende, a mayor clima organización mayor desempeño laboral	Para un mejor análisis, presenta 2 dimensiones el desempeño de la función y las características individuales, por cada uno se considera indicadores e ítems, por lo que la encuesta es elaborada con 19 preguntas, el cual emplearemos para recolección de datos, para luego ser evaluados estadísticamente.	Desempeño de la función	Orientación de resultado de calidad Calidad Relaciones interpersonales.	1: muy bajo 2: bajo 3: moderado 4: alto 5: muy alto	Bajo (32-54) Medio (55-77) Alto (78-100)
			Características individuales	Iniciativa Trabajo en equipo organización		

ANEXO 3: CUESTIONARIO DE ESTRÉS

Estimado(a) usuario, con la presente encuesta se obtendrá información con respecto a estrés laboral del centro de salud Dignidad Nacional, por lo que le pedimos cordialmente su gentil participación al responder las siguientes preguntas. Estos resultados ayudaran a plantear propuestas para mejorar el estrés laboral. Es de carácter anónimo por lo que puede responder con total normalidad la que considera correcta.

ESCALA DE VALORACIÓN

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	diariamente

N°	Preguntas	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento muy agotado debido a mi trabajo							
2	Terminando la jornada me siento agotado							
3	Me siento cansado cuando me levanto cada mañana, y tengo que enfrentar a otro día de labor.							
4	Logro entender con facilidad lo que piensan mis pacientes							
5	Creo que trato algunos pacientes como si fueran objetos							
6	Tratar con pacientes todos los días es una tensión para mí.							
7	Me enfrento bien con los problemas que me presentan mis pacientes							
8	Me siento estresado por el trabajo							
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	Creo que tengo comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo							
11	Preocupa que no contemos con todos los implementos e insumos de bioseguridad para la							

	protección y prevención del Covid-19							
12	Me encuentro con mucha vitalidad							
13	Me siento frustrado por mi trabajo							
14	Siento que realizo un trabajo demasiado duro							
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.							
16	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés							
17	Tengo la facilidad de crear una atmosfera relajada a mis pacientes.							
18	Me encuentro animado después de trabajar con los pacientes							
19	Realice muchas cosas que merecen la pena en este trabajo							
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades							
21	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo							
22	Siento que los pacientes me culpa de algunos de sus problemas							

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado(a) usuario, con la presente encuesta se obtendrá información con respecto al desempeño laboral del centro de salud Dignidad Nacional, por lo que le pedimos cordialmente su gentil participación al responder las siguientes preguntas. Estos resultados ayudaran a plantear propuestas para mejorar el desempeño laboral en su centro de salud. Es de carácter anónimo por lo que puede responder con total normalidad la que considera correcta.

ESCALA DE VALORACIÓN

1	2	3	4	5
Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto

Area de desempeño	Muy bajo	bajo	moderado	alto	Muy alto	Puntaje
	1	2	3	4	5	
ORIENTACION DE RESULTADOS						
termina su trabajo oportunamente						
Cumple con las tareas que se le encomienda						
Realiza un volumen adecuado de trabajo						
CALIDAD						
No comete errores en el trabajo						
Hace uso racional de los recursos						
No requiere de supervicion frecuente						
Se muestra respetuoso y amable en el trato						

RELACIONES INTERPERSONALES						
Se muestra cortés con los pacientes y sus colegas						
Brinda una adecuada orientación a sus pacientes						
Evita los conflictos dentro del equipo						
INICIATIVA						
Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos						
Se muestra asequible al cambio						
Se anticipa a las dificultades						
Tiene una gran capacidad para resolver problemas						
TRABAJO EN EQUIPO						
Muestra aptitud para integrarse al equipo						
Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						
ORGANIZACIÓN						
Planifica sus actividades						
Hace uso de indicadores						
Se preocupa por alcanzar las metas						
Puntaje total:						

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 5: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ESTRÉS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1:							
1	Me siento muy agotado debido a mi trabajo	X		X		X		
2	Terminando la jornada me siento agotado	X		X		X		
3	Me siento cansado cuando me levanto cada mañana, y tengo que enfrentar a otro día de labor.	X		X		X		
4	Tratar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	X		X		X		
5	Me enfrento bien con los problemas que me presentan mis pacientes	X		X		X		
6	Me siento frustrado por mi trabajo	X		X		X		
7	Siento que realizo un trabajo demasiado duro	X		X		X		
8	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés	X		X		X		
9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2:	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Creo que trato algunos pacientes como si fueran objetos	X		X		X		
11	Creo que tengo comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo	X		X		X		
12	Preocupa que no contemos con todos los implementos e insumos de bioseguridad para la protección y prevención del Covid-19	X		X		X		
13	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.	X		X		X		
14	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Logro entender con facilidad lo que piensan mis pacientes	X		X		X		
16	Me enfrento bien con los problemas que me presentan mis pacientes	X		X		X		
17	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	X		X		X		

18	Me encuentro con mucha vitalidadv	X		X		X	
19	Tengo la facilidad de crear una atmosfera relajada a mis pacientes.	X		X		X	
20	Me encuentro animado después de trabajar con los pacientes	X		X		X	
21	Realicé muchas cosas que merecen la pena en este trabajo	X		X		X	
22	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): considero que es SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. / Mg: DARWIN URQUIZO DIAZ, DNI: 25184358

Especialidad del validador: Magister en Desarrollo Rural y Candidato a Doctor en Administración – Metodólogo.

Cusco, 01 de octubre De 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1:								
1	Termina su trabajo oportunamente	X		X		X		
2	Cumple con las tareas que se le encomienda	X		X		X		
3	Realiza un volumen adecuado de trabajo	X		X		X		
4	No comete errores en el trabajo	X		X		X		
5	Hace uso racional de los recursos	X		X		X		
6	No requiere de supervicion frecuente	X		X		X		
7	Se muestra respetuoso y amable en el trato	X		X		X		
8	Se muestra cortez con los pacientes y sus colegas	X		X		X		
9	Brinda una adecuada orientacion a sus pacientes	X		X		X		
10	Evita los conflictos dentro del equipo	X		X		X		
11	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos	X		X		X		
DIMENSIÓN 2:								
12	Se muestra asequible al cambio	X		X		X		
13	Se anticipa a las dificultades	X		X		X		
14	Tiene mucha capacidad para resolver problemas	X		X		X		
15	Muestra aptitud para integrarse al equipo	X		X		X		
16	Se identifica facilmente con los bjetivos del equipo	X		X		X		
17	Planifica sus actividades	X		X		X		
18	Hace uso de indicadores	X		X		X		
19	Se preocupa por alcanzar las metas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): considero que es **SUFICIENTE**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. DARWIN URQUIZO DIAZ, DNI: 25184358.....

Especialidad del validador: Mg DESARROLLO RURAL y candidato a Doctor en Administración – Metodólogo.

Cusco, 01 de octubre. De 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ESTRÉS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1:							
1	Me siento muy agotado debido a mi trabajo	X		X		X		
2	Terminando la jornada me siento agotado	X		X		X		
3	Me siento cansado cuando me levanto cada mañana, y tengo que enfrentar a otro día de labor.	X		X		X		
4	Tratar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	X		X		X		
5	Me enfrento bien con los problemas que me presentan mis pacientes	X		X		X		
6	Me siento frustrado por mi trabajo	X		X		X		
7	Siento que realizo un trabajo demasiado duro	X		X		X		
8	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés	X		X		X		
9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2:	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Creo que trato algunos pacientes como si fueran objetos	X		X		X		
11	Creo que tengo comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo	X		X		X		
12	Preocupa que no contemos con todos los implementos e insumos de bioseguridad para la protección y prevención del Covid-19	X		X		X		
13	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.	X		X		X		
14	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Logro entender con facilidad lo que piensan mis pacientes	X		X		X		
16	Me enfrento bien con los problemas que me presentan mis pacientes	X		X		X		
17	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	X		X		X		

18	Me encuentro con mucha vitalidad	X		X		X		
19	Tengo la facilidad de crear una atmosfera relajada a mis pacientes.	X		X		X		
20	Me encuentro animado después de trabajar con los pacientes	X		X		X		
21	Realicé muchas cosas que merecen la pena en este trabajo	X		X		X		
22	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay Suficiencia.*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. *Larrea Campos José Efraim*

Especialidad del validador: *Mg. en gestión de los servicios de salud*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

01 de octubre del 2021



Firma del Experto Informante.

DNI: 24003429

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1:							
1	Termina su trabajo oportunamente	X		X		X		
2	Cumple con las tareas que se le encomienda	X		X		X		
3	Realiza un volumen adecuado de trabajo	X		X		X		
4	No comete errores en el trabajo	X		X		X		
5	Hace uso racional de los recursos	X		X		X		
6	No requiere de supervicion frecuente	X		X		X		
7	Se muestra respetuoso y amable en el trato	X		X		X		
8	Se muestra cortez con los pacientes y sus colegas	X		X		X		
9	Brinda una adecuada orientacion a sus pacientes	X		X		X		
10	Evita los conflictos dentro del equipo	X		X		X		
11	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2:							
12	Se muestra asequible al cambio	X		X		X		
13	Se anticipa a las dificultades	X		X		X		
14	Tiene mucha capacidad para resolver problemas	X		X		X		
15	Muestra aptitud para integrarse al equipo	X		X		X		
16	Se identifica facilmente con los bjetivos del equipo	X		X		X		
17	Planifica sus actividades	X		X		X		
18	Hace uso de indicadores	X		X		X		
19	Se preocupa por alcanzar las metas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Larrea Campos José Efraim

Especialidad del validador: Mg. en gestión de los servicios de salud.

...01...de...octubre...del...2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

DNI: 24003429

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ESTRÉS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1:							
1	Me siento muy agotado debido a mi trabajo	X		X		X		
2	Terminando la jornada me siento agotado	X		X		X		
3	Me siento cansado cuando me levanto cada mañana, y tengo que enfrentar a otro día de labor.	X		X		X		
4	Tratar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	X		X		X		
5	Me enfrento bien con los problemas que me presentan mis pacientes	X		X		X		
6	Me siento frustrado por mi trabajo	X		X		X		
7	Siento que realizo un trabajo demasiado duro	X		X		X		
8	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés	X		X		X		
9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2:	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Creo que trato algunos pacientes como si fueran objetos	X		X		X		
11	Creo que tengo comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo	X		X		X		
12	Preocupa que no contemos con todos los implementos e insumos de bioseguridad para la protección y prevención del Covid-19	X		X		X		
13	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.	X		X		X		
14	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Logro entender con facilidad lo que piensan mis pacientes	X		X		X		
16	Me enfrento bien con los problemas que me presentan mis pacientes	X		X		X		

	pacientes	X		X		X	
17	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	X		X		X	
18	Me encuentro con mucha vitalidad	X		X		X	
19	Tengo la facilidad de crear una atmosfera relajada a mis pacientes.	X		X		X	
20	Me encuentro animado después de trabajar con los pacientes	X		X		X	
21	Realice muchas cosas que merecen la pena en este trabajo	X		X		X	
22	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: PETER MORA CALDERON PIMENTEL
DNI: 44510730.....

Especialidad del validador: MAGISTER ESP. EN DISEÑO PROTESIS - UNIVERSIDAD SALAMANCA - ESPAÑA

30 de SET. del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



DR. PETER M. CALDERON PIMENTEL
MG. ESP. EN DISEÑO DE PROTESIS PERMANENTES
ESP. EN DISEÑO DE PROTESIS PERMANENTES
C.O.P.R. 20376

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1:							
1	termina su trabajo oportunamente	X		X		X		
2	Cumple con las tareas que se le encomienda	X		X		X		
3	Realiza un volumen adecuado de trabajo	X		X		X		
4	No comete errores en el trabajo	X		X		X		
5	Hace uso racional de los recursos	X		X		X		
6	No requiere de supervisión frecuente	X		X		X		
7	Se muestra respetuoso y amable en el trato	X		X		X		
8	Se muestra cortés con los pacientes y sus colegas	X		X		X		
9	Brinda una adecuada orientación a sus pacientes	X		X		X		
10	Evita los conflictos dentro del equipo	X		X		X		
11	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2:							
12	Se muestra asequible al cambio	X		X		X		
13	Se anticipa a las dificultades	X		X		X		
14	Tiene una gran capacidad para resolver problemas	X		X		X		
15	Muestra aptitud para integrarse al equipo	X		X		X		
16	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo	X		X		X		
17	Planifica sus actividades	X		X		X		

18	Hace uso de indicadores	X		X		X	
19	Se preocupa por alcanzar las metas	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: PATER MARTI CALDERON PIMENTEL
 DNI: 44510930

Especialidad del validador: MAGISTER EN PLANTO PROTESIS - UNIVERSIDAD DE SALTANCO - ESPAÑA

30 de set del 2021

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.




ANEXO 6: FICHA TÉCNICA

VARIABLE 1: ESTRÉS

- **Título:** Inventario Burnout de Maslach
 - **Autora:** C. Maslach
 - **País y año:** EE. UU, 2001
 - **Objetivo:** Evaluar 3 dimensiones del estrés: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.
 - **Referencia teórica:** Estrés laboral
 - **Estructura del instrumento:** Está constituido por 22 ítems que quedaron luego de la validez de contenido y están distribuidos en 3 dimensiones.
-

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

- **Título:** Cuestionario de desempeño laboral
 - **Autora:** MINSA
 - **País y año:** Perú, 2020
 - **Objetivo:** Evaluar 2 dimensiones e indicadores del desempeño laboral: desempeño de la función y características individuales.
 - **Referencia teórica:** Desempeño laboral
 - **Estructura del instrumento:** Está constituido por 19 ítems que quedaron luego de la validez de contenido y están distribuidas en 2 dimensiones.
-

ANEXO 7: CONFIABILIDAD

tabla 1

Confiabilidad de estrés laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	17	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,844	22

tabla 2

Confiabilidad de desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	17	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,855	19

ANEXO 8: BASE DE DATOS DE CONFIABILIDAD

Sexo	Edad	Estrés laboral																						Desempeño laboral																					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19			
Hombre	31	5	4	3	5	1	4	5	4	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	5	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3		
Hombre	35	5	6	4	4	1	4	6	6	6	6	6	4	5	6	1	6	4	2	4	6	4	4	1	5	5	3	4	1	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5		
Mujer	30	6	5	5	6	3	5	6	6	6	5	5	3	5	5	3	5	4	4	6	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	5			
Mujer	31	5	5	4	4	3	4	4	6	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4		
Mujer	40 años	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
Hombre	26	3	3	3	6	1	1	6	3	6	4	5	3	1	2	1	1	5	6	6	3	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	
Hombre	55	2	2	1	6	1	1	1	2	6	1	1	6	1	1	1	1	6	6	6	1	6	1	4	5	4	1	2	1	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
Mujer	54	5	5	3	4	1	4	6	4	5	4	5	4	4	4	6	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Mujer	50	4	5	2	5	1	2	5	3	5	2	3	4	2	1	1	2	5	4	5	2	5	1	2	4	4	3	4	3	5	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5		
Hombre	50	5	5	6	6	2	3	5	5	6	3	3	5	3	4	1	2	5	5	5	4	4	2	5	5	5	4	4	1	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5		
Mujer	65 años	2	2	2	6	1	1	5	2	6	1	1	6	1	1	1	1	6	6	6	1	6	2	4	5	4	1	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	
Mujer	42	4	5	3	5	2	2	4	4	5	1	2	5	2	2	1	2	5	5	5	2	3	1	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	
Mujer	18	3	5	2	5	1	2	6	2	6	1	2	5	1	2	1	2	5	6	5	3	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5	
Mujer	30	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	
Mujer	34	2	3	2	5	1	1	6	2	5	1	1	6	1	2	1	1	6	5	5	2	5	1	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	
Hombre	35	3	3	1	6	1	1	5	1	6	5	1	6	1	1	1	1	6	6	6	2	5	1	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Mujer	29	4	4	4	6	4	1	6	4	6	2	4	6	5	5	2	2	5	6	6	5	3	1	5	4	5	2	5	5	5	2	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	
Mujer	50	3	3	3	6	1	3	4	3	6	6	4	4	1	3	1	3	5	5	6	1	4	1	5	5	5	1	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
Mujer	42	3	5	2	5	1	2	6	4	6	5	2	3	2	2	1	1	6	6	5	2	6	1	4	4	4	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
Hombre	33	4	5	3	5	1	2	5	3	4	1	4	3	2	5	1	3	5	4	6	2	6	4	5	5	5	3	4	1	3	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
Mujer	De 26 a 33	6	6	5	6	3	5	4	6	5	5	6	3	5	6	5	5	6	4	5	5	4	3	5	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	

Mujer	De 18 a 25	4	5	6	4	1	6	5	6	5	3	6	1	6	2	2	5	4	3	5	5	6	4	1	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	1	3	3				
Hombre	De 26 a 33	5	4	2	2	1	2	2	3	2	2	6	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
Mujer	De 26 a 33	4	5	3	4	2	2	4	3	5	2	5	3	2	4	1	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	
Hombre	De 26 a 33	5	5	4	5	2	2	4	5	4	3	5	3	5	4	1	4	2	4	3	2	5	5	3	4	4	3	4	2	5	5	5	4	4	4	3	3	2	4	4	2	3		
Hombre	De 26 a 33	6	6	3	6	2	2	1	6	1	1	4	4	2	6	2	3	1	5	2	2	6	2	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5		
Hombre	De 26 a 33	2	2	3	5	1	1	5	2	2	3	5	6	5	5	5	3	5	5	5	6	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	
Hombre	De 26 a 33	6	6	3	5	2	1	5	6	6	2	6	6	3	3	1	4	6	4	6	4	6	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
Hombre	De 26 a 33	4	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	4	3	4	5	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2	5	4	4	4	4	4		
Hombre	De 18 a 25	1	2	1	6	1	1	1	2	6	5	6	5	1	1	5	1	4	1	6	5	5	5	3	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4		
Hombre	De 34 a 41	3	3	2	6	1	2	6	2	6	1	2	6	1	1	1	1	6	6	6	1	6	1	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
Mujer	De 34 a 41	3	3	3	5	1	1	3	3	4	1	4	5	2	1	1	1	2	3	4	2	3	1	4	5	4	2	3	2	5	1	5	5	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	
Mujer	De 26 a 33	4	4	2	4	1	1	4	4	5	1	2	3	1	1	6	2	4	3	6	2	3	1	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
Hombre	De 26 a 33	3	5	3	3	2	2	4	3	5	3	4	4	1	3	2	3	4	4	6	2	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	
Mujer	De 34 a 41	5	5	3	5	3	4	5	6	5	4	5	3	4	5	4	5	3	2	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
Mujer	De 26 a 33	4	5	4	6	1	2	6	3	5	2	5	4	4	4	2	4	5	4	5	4	5	2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
Mujer	De 34 a 41	5	5	5	4	2	4	5	5	5	2	5	4	3	5	1	5	4	4	5	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
Hombre	De 34 a 41	4	3	5	5	4	4	6	3	4	3	5	5	4	3	4	4	3	3	5	3	5	3	4	3	4	3	3	5	5	3	4	4	5	4	4	3	3	3	2	3	4		
Hombre	De 34 a 41	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	2	1	4	4	5	3	3	2	4	2	1	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3
Mujer	De 34 a 41	5	6	5	5	3	3	4	5	5	4	6	3	3	5	3	5	6	3	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	
Hombre	De 50 a más	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	5	2	1	3	1	2	2	1	1	2	2	1	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
Mujer	De 18 a 25	4	4	3	6	1	1	6	4	3	1	1	4	1	1	1	3	4	4	5	1	3	1	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	
Mujer	De 34 a 41	4	4	4	5	3	2	4	2	4	2	4	2	2	2	1	2	3	4	4	2	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
Mujer	De 26 a 33	3	3	3	5	2	1	5	3	6	2	6	4	1	2	2	2	5	5	5	2	5	2	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
Mujer	De 42 a 49	6	6	2	6	1	5	6	6	6	1	5	5	1	6	5	6	6	5	6	6	6	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
Mujer	De 50 a más	4	4	2	5	2	2	5	3	6	1	2	4	2	2	1	2	3	3	5	2	4	1	5	4	4	1	5	1	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5

Mujer	De 34 a 41	4	5	5	5	1	1	3	3	6	1	6	5	1	4	1	1	5	5	3	4	5	1	4	4	4	3	2	2	5	5	4	5	4	5	3	3	5	5	4	2	4		
Mujer	De 42 a 49	4	4	1	6	1	1	6	4	6	5	3	5	2	3	1	1	1	1	6	3	3	1	3	2	2	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	2	3
Mujer	De 34 a 41	4	4	2	6	1	1	6	3	6	1	6	6	1	1	1	1	6	5	6	6	6	1	5	5	5	1	5	1	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
Hombre	De 34 a 41	1	1	1	6	1	1	6	1	6	1	6	6	1	1	1	1	6	6	6	1	6	1	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Mujer	De 34 a 41	4	4	3	5	2	1	5	2	5	1	3	4	2	4	1	2	5	5	5	4	4	1	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	
Mujer	De 50 a más	4	5	6	6	1	1	6	6	6	1	6	6	1	5	5	3	5	5	5	3	4	1	4	5	4	3	4	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	
Mujer	De 50 a más	1	5	3	6	1	1	6	2	6	1	6	3	1	1	1	1	6	6	4	1	6	1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	
Hombre	De 26 a 33	6	5	6	6	3	4	4	6	6	6	6	3	4	5	3	4	5	6	5	6	5	3	4	4	5	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
Hombre	De 26 a 33	5	5	5	3	4	3	4	5	6	4	3	2	5	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	2	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	2	1	2	3	4	



PERÚ

Ministerio
de Salud

MICRO RED DE SERVICIOS
DE SALUD BELEMPAMPA

CENTRO DE SALUD DIGNIDAD NACIONAL

OFICIO Nro. 079-CSDN-MRB-DRSCN-GERESA-2021

A : SRA. STEFANI VANESSA GUTIERREZ CASTILLO

DE : MEDICO JEFE DEL CENTRO DE SALUD DIGNIDAD NACIONAL
DRA: MARIA DEL CARMEN LECHUGA PONCE

ASUNTO : RESPUESTA A SOLICITUD PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

FECHA : CUSCO, 13 DE OCTUBRE DEL 2021

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y a la vez comunicarle que en referencia a la solicitud presentada para la autorización del uso del nombre del establecimiento y la aplicación del instrumento, de su tesis para optar el título de Magister la cual tiene como Título: "**ESTRÉS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN PROFESIONALES DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD DIGNIDAD NACIONAL CUSCO, 2021**", dicho proyectó fue revisado y por consiguiente esta jefatura **AUTORIZA** el uso del nombre del establecimiento y la aplicación del instrumento para la realización del trabajo de investigación.

Hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente




DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CUSCO
Red de Servicios de Salud Cusco Norte
María del Carmen Lechuga Ponce
MEDICO CIRUJANO
CMP 39717



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	
CENTRO DE SALUD DIGNIDAD NACIONAL CUSCO	
Nombre del Titular o Representante legal:	
DRA. MARIA DEL CARMEN LECHUGA PONCE	
Nombres y Apellidos	DNI:
LECHUGA PONCE MARIA DEL CARMEN	23961854

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
ESTRÉS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN PROFESIONALES DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD DIGNIDAD NACIONAL CUSCO, 2021.	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	
Autor:	DNI:
STEFANI VANESSA GUTIÉRREZ CASTILLO	46931626

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 14 / 02 / 2022

Firma:



Maria del Carmen Lechuga Ponce
MARIA DEL CARMEN LECHUGA PONCE
MEDICO CIRUJANO



(Titular o Representante legal de la Institución)

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.