

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Psicología



TESIS

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD “CATALINA HUANCA” LIMA ESTE - 2021

Para optar : El Título Profesional de Psicóloga
Autoras : Bach. Ruiz Seminario, María Isabel
Bach. Serrano Galindo, Melizza Soledad
Asesora : Dra. Norma Agripina Sihuay Maraví
Línea de Investigación : Salud y Gestión de la Salud
Fecha de inicio y culminación: Noviembre 2020 - Febrero 2021

Lima – Perú

2021

Dedicamos esta tesis aquellas personas que nos enseñaron que la mayor victoria que podemos alcanzar en nuestras vidas es el crecimiento personal e intelectual, el cual nos ayuda alcanzar nuestras metas. Estas personas son nuestros hijos, nuestros compañeros de vida y nuestros padres, quienes con la ayuda de Dios nos brindaron su apoyo para terminar nuestra tesis.

Las Autoras.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Peruana Los Andes, por la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos, en nuestra formación profesional.

A la Dra. Norma Agripina Sihuay Maraví, por el apoyo, orientación, motivación y conocimientos, fundamentales para culminar nuestras tesis.

Al personal del Centro de Salud “Catalina Huanca”. Lima Este, por permitirnos realizar el estudio en sus instalaciones y culminación el trabajo que ahora presentamos a la Universidad Peruana Los Andes.

CONTENIDO

CONTENIDO

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CONTENIDO	iv
CONTENIDO DE TABLAS	vii
CONTENIDO DE FIGURAS	ix
INTRODUCCIÓN	x
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	17
1.2 Delimitación del problema	22
1.3 Formulación del problema	22
1.3.1 Problema General	22
1.3.2 Problemas Específicos	22
1.4 Justificación	22
1.4.1 Social	22
1.4.2 Teórica	23
1.4.3 Metodológica	23

1.5	Objetivos	24
1.5.1	Objetivo General	24
1.5.2	Objetivos Específicos	24

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes	26
2.2	Bases Teóricas o Científicas	34
2.3	Marco Conceptual	44

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS

3.1	Hipótesis General	49
3.2	Hipótesis Específicas	49
3.3	Variables	50

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1	Método de Investigación	55
4.2	Tipo de Investigación	55
4.3	Nivel de Investigación	57
4.4	Diseño de la Investigación	57
4.5	Población y muestra	58
4.6	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	60
4.7	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	66
4.8	Aspectos éticos de la Investigación	67

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1	Descripción de resultados	70
5.2	Contrastación de hipótesis	76
	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	82
	CONCLUSIONES	93
	RECOMENDACIONES	98
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	100
	ANEXOS	109
	Anexo 1: Matriz de consistencia	110
	Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	112
	Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento	114
	Anexo 4: Instrumentos de investigación y constancia de su aplicación	116
	Anexo 5: Confiabilidad y validez del instrumento	123
	Anexo 6: Consentimiento informado	131
	Anexo 7: La data de procesamiento de datos	133
	Anexo 8: Fotos de la aplicación del instrumento	135

CONTENIDO DE TABLAS

Pág.

19

20

Tabla 1.-Distribución del personal que labora en el Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este, en el año 2021

Tabla 2.-Personal afectado por el COVID-19, en el Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este, en el año 2021

Tabla 3.- Desempeño Laboral en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este” en el año 2021

Tabla 4.- Estrés en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este” en el año 2021

Tabla 5.- Dimensiones del nivel de estrés en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este” en el año 2021.

Tabla 6.- Prueba de normalidad de Shapiro – Wilk

Tabla 7.- Análisis de la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este” en el año 2021.

Tabla 8.- Análisis de la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este” en el año 2021.

Tabla 9.- Análisis de la relación entre la falta de realización personal y el desempeño laboral en el personal de salud del

Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este” en el año 2021.

Tabla 10.- Análisis de la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este” en el año 2021.

CONTENIDO DE FIGURAS

	Pág.
<i>Figura 1: Gráfico de frecuencias del nivel de desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este” en el año 2021.</i>	71
<i>Figura 2: : Gráfico de frecuencia del nivel de estrés en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este” en el año 2021.</i>	73
<i>Figura 3: Gráfico de frecuencia de la dimensión de Agotamiento emocional</i>	75
<i>Figura 4: Gráfico de frecuencia de la dimensión de Falta de realización personal.</i>	75
<i>Figura 5.- Gráfico de frecuencia de la dimensión de Despersonalización</i>	76

INTRODUCCIÓN

La investigación realizada tuvo como **objetivo** medir el estrés y como éste se

relaciona con el desempeño laboral, especialmente durante la coyuntura que vivimos (Pandemia por COVID 19), en el Centro de Salud “Catalina Huanca”. Lima Este. 2021. El desempeño laboral puede ser afectado por múltiples factores, como por ejemplo la motivación, el clima laboral, los factores ambientales, etc. Es por este motivo que la situación que vivimos puede estar relacionado al nivel de desempeño laboral.

Para analizar la problemática de la relación entre las variables del estudio estrés y desempeño laboral, es necesario precisar los factores causales del desempeño laboral: Uno lo constituyen los factores ambientales o higiénicos, los cuales se asocian directamente con el desempeño laboral. La investigación se propuso por el interés de conocer como la situación especial que vivimos, la cual genera un nivel de estrés superior al normalmente acontecido, está asociado al desempeño laboral, como lo evidencia el aumento de la frecuencia de la atención de los casos de consultas psicológicas en pacientes con estrés.

Las variables fueron de interés en el ámbito de estudio: el “Centro de Salud Catalina Huanca”. Lima Este. 2020.

La investigación se realizó utilizando dos instrumentos de recolección de datos, uno para la variable estrés y otro para medir desempeño laboral, y en base a estos recursos se averiguó si existe o no correlación entre las variables de la investigación.

Con respecto a la **Metodología**, para alcanzar los objetivos de la investigación se utilizó el diseño correlacional, que exige primero que se mida una variable (en este caso estrés), obtener su promedio de las mediciones que se realizaron, luego, medir la otra variable, (desempeño laboral en la población del estudio), obtener su promedio y

después usando el estadístico correspondiente, precisar la existencia o no existencia de correlación entre las dos variables y qué tipo relación existe entre las variables que se ha investigado.

La finalidad de esta investigación es incrementar los conocimientos de las variables y sus medidas, así como las interrelaciones existentes, en el personal de salud, que requieren para que posteriormente se adopten nuevas políticas que permitan mejorar el desempeño laboral, y que éste sea en beneficio de la población usuaria de los servicios de salud.

La estructura del Informe final respeta las disposiciones establecidas por la Universidad Peruana Los Andes y que aparecen en el Reglamento General de Investigación Actualizado de esta institución, que establece cinco capítulos: el primero se denomina **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**. Allí aparece una descripción de la realidad problemática, que se presenta haciendo un Diagnóstico de la realidad que se investigó, luego un pronóstico que sirve para apreciar la gravedad del caso si las características negativas del diagnóstico persisten, y un control del pronóstico, es decir, la precisión de medidas que podrían adoptarse para impedir que el pronóstico negativo continúen ocurriendo; estas redacciones conducen a la adopción de la decisión de hacer una investigación que abre el camino para otras medidas posteriores puedan hacerse una vez que se tiene el conocimiento nuevo que aportó la tesis. En este capítulo se delimita el estudio, se precisaron los problemas de investigación, los objetivos y se justificó el estudio, ofreciendo en este tópico las razones por las cuales la investigación resulta una necesidad, indicándose las razones para su ejecución.

El segundo capítulo se titula **MARCO TEÓRICO**, comprende una redacción acerca de los Antecedentes del estudio, presentando primero los antecedentes

nacionales y luego los internacionales y en orden cronológico cada uno de los bloques de antecedentes, para hacer una investigación que no se haya hecho antes, que para nuestro caso corresponde al estudio sobre la relación entre dos variables en las condiciones de la Pandemia-COVID-19 y en un ámbito de nuestra realidad, como es el Centro de Salud “Catalina Huanca”. Lima Este. 2021. Luego se presenta las Bases teóricas, que reporta los conocimientos más importantes comprendidos en las variables y que están en las teorías científicas. Al final de este capítulo se presentan las definiciones de las características que se investigan y sus respectivos aspectos que están incluidos en ellas.

En cuanto al **capítulo III. HIPOTESIS**, aparecen con ese nombre nuestras respuestas afirmativas a los problemas que se resolvieron investigando. Aparecen la hipótesis general y las específicas; sigue a este punto las definiciones tanto las conceptuales como las operacionales de las variables.

En cuanto al **capítulo IV METODOLOGÍA**, se precisó el método utilizado el tipo de investigación, teniendo en cuenta el propósito del estudio y el control de variables, por eso se afirma que el tipo de investigación es descriptivo, porque no hubo manipulación de variable alguna y porque el propósito no fue hacer un aporte en el campo teórico (proponiendo una nueva teoría, un paradigma o modelo, o corrigiendo una teoría), sino más bien utilizando teorías existentes se plantea resolver un problemas situacional o concreto; luego, se precisó el nivel del estudio afirmando que de acuerdo a las funciones de la ciencia, la investigación alcanzó sólo el primer nivel científico (nivel descriptivo), y no llegó a un nivel explicativo ni mucho menos predictivo, que son las otras funciones de nivel superior; posteriormente, se precisó el diseño específico, es decir, se esbozó cómo se alcanzó el objetivo de investigación

propuesto. Después, se precisó la población del estudio y seguidamente, se precisaron las técnicas, tanto aquellas que se denominan de recolección de datos como las que se conocen como técnicas de procesamiento de datos. Al final del capítulo IV. Metodología, se mencionaron los asuntos éticos, allí se reconocen los aspectos de la vida moral que están vigentes y que controlaron nuestro comportamiento como investigadoras, señalándose expresamente qué derechos ajenos tuvimos que tener en cuenta y respetar.

Luego reportamos el **Capítulo V, RESULTADOS**, donde están los conocimientos obtenidos y que se refieren tanto a las variables como subvariables y a la relación entre ellas. Las presentaciones de resultados muestran el uso de tablas y gráficos para facilitar no sólo la apreciados de los resultados sino también para hacer el análisis que corresponde.

Una presentación importante es la **DISCUSIÓN**, que en realidad es un capítulo, porque es el más importante de la investigación realizada: allí se encuentra la presentación del objetivo logrado: los conocimientos nuevos, pero también la contrastación de los resultados obtenidos con las teorías que se tuvieron en cuenta para hacer la tesis y que aparecen en nuestro Marco teórico; el tercer aspecto de la Discusión fue la comparación con los resultados con otras investigaciones realizadas.

Luego de la Discusión se reportaron las **CONCLUSIONES**, cuya redacción se orientó por los objetivos del estudio y que resultan ser inferencias que se formulan a partir de las premisas que fueron los resultados. Seguidamente se presentaron las **RECOMENDACIONES**, que son los conocimientos que se alcanzan a los interesados de los conocimientos obtenidos en la tesis. Luego se muestran las **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**, donde se aprecian las fuentes utilizadas

teniendo como documento base el Estilo de Redacción APA. Lo último que se muestra son los **ANEXOS**, que se alcanzan teniendo en cuenta las exigencias establecidas por el Reglamento General de Investigación Actualizado de la Universidad Peruana Los Andes..

Resumen

El objetivo general fue “Identificar la relación entre estrés y desempeño laboral en el personal del “Centro de Salud Catalina Huanca” de Lima Este, en el año 2021”. La población estuvo constituida por todo el personal de salud: 39 hombres y 27 mujeres, y la muestra tuvo la misma cantidad porque se estudió a toda la población, debido a que ésta fue pequeña y accesible: una de las dos tesis laboraba y trabaja aún en el centro de salud en el cual se hizo la investigación. En cuanto a la Metodología, se utilizó el método científico y se hizo una investigación: aplicada y con enfoque cuantitativo; el nivel fue descriptivo y el diseño, correlacional; Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos y los instrumentos fueron dos cuestionarios: uno para precisar el nivel de estrés y el otro, para precisar el nivel de desempeño laboral. Ambos instrumentos fueron sometidos a la prueba de validez de contenido y de fiabilidad con el Alpha de Cronbach, Los resultados muestran las medidas de las variables y sus dimensiones, se destaca: 71,43% de los encuestados presentó un nivel alto de estrés, y tuvo la mayor frecuencia. El 11,43% restante se situó en la categoría de nivel de estrés medio. En la medición de la variable desempeño laboral, el 60% se encuentra en la categoría de desempeño laboral óptimo y fue la medida predominante. El 17,15% se situó en un nivel de desempeño laboral bueno. Utilizando la prueba no paramétrica de correlación de Spearman para el análisis inferencial de la hipótesis general, se obtuvo un valor $p=0.991$, con un nivel de significancia al 95%, se concluyó afirmando que no existe una correlación entre estrés y desempeño laboral, ni entre las dimensiones de estrés: agotamiento emocional, realización personal y despersonalización con desempeño laboral. Las autoras recomiendan continuar con otras investigaciones porque los resultados contradicen una investigación anterior muy conocida.

Palabras clave: Estrés, desempeño laboral, agotamiento emocional, realización personal, despersonalización.

Abstract

The general objective was "To identify the relationship between stress and job performance in the staff of the" Catalina Huanca Health Center "in East Lima, in the year 2021." The population consisted of all health personnel: 39 men and 27 women, and the sample had the same number because the entire population was studied, because it was small and accessible: one of the two thesis students worked in the center of health in which the investigation was made. Regarding Methodology, the scientific method was used and an investigation was carried out: applied and with a quantitative approach; the level was descriptive and the design, correlational; The survey was used as a data collection technique and the instruments were two questionnaires: one to specify the level of stress and the other to specify the level of job performance. Both instruments were subjected to the content validity and reliability test with Cronbach's Alpha. The results show the measures of the variables and their dimensions, it stands out: 71.43% of the respondents presented a high level of stress, and had the highest frequency. The remaining 11.43% were in the category of medium stress level. In the measurement of the variable work performance, 60% are in the category of optimal work performance and it was the predominant measure. 17.15% had a good job performance level. Using the non-parametric Spearman correlation test for the inferential analysis of the general hypothesis, a p value = 0.991 was obtained, with a significance level of 95%, it was concluded by stating that there is no correlation between stress and job performance, nor among the stress dimensions: emotional exhaustion, personal fulfillment and depersonalization with work performance. The authors recommend continuing with other research because the results contradict well-known earlier research.

Keywords: Stress, job performance, emotional exhaustion, personal fulfillment, depersonalization

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Uno de los problemas de salud de mayor frecuencia en los últimos tiempos, por las características de las exigencias del trabajo, y más aún en el período de la Pandemia que se ha iniciado en el año 2019, es el estrés.

Desde fines del año mencionado, a nivel mundial, estamos viviendo una realidad que es un detonante para activar el estrés, es una nueva enfermedad que fue denominada el nuevo coronavirus, llevándonos a vivir una situación de emergencia internacional. Después de la influenza AH1N1, que el mundo soportó a partir del año 2009; también fue azotado por la polio, en el año 2014 y en este mismo año el ébola que se expandió en África occidental: fue otra enfermedad frecuente; posteriormente, Zika, en el año 2016, ébola en el 2019. El último acontecimiento notable en el campo de la salud es la aparición del COVID-19 que, la OMS reconoce como causa de la actual pandemia (Huang

et al., 2020).

El estrés es una reacción fisiológica de nuestro organismo, siendo una respuesta natural y necesaria para nuestra supervivencia. Afectando el bienestar físico, psicológico, deteriora la salud. Afecta a la población dedicada al trabajo, en diversos aspectos de la vida social -particularmente el laboral, familiar, y también el ámbito mental (Mejía et. al. 2020). Las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma como está definido el trabajo y la gestión que se realiza en el centro laboral.

Si observamos el centro de Salud Catalina Huanca de Lima, Perú, nos percatamos que existe un personal de salud integrado por médicos, enfermeras, obstetras, odontólogos, técnicos, y personal administrativo que están expuestos a estrés diario ya sea por la sobrecarga de trabajo, lo cual dificulta el desenvolvimiento operativo y por los mismos pacientes que se aglomeran por la insistencia de ser atendidos.

El grupo humano que labora en el centro de salud investigado cuenta con múltiples características particulares, las cuales se detallan en el siguiente cuadro:

Tabla N° 1

Distribución del personal que labora en el Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este, en el año 2021

PERSONAL	NOMBRADOS	CAS	TERCEROS	CAS COVID
MÉDICOS	2	2	1	1
ENFERMERAS	2	2	1	1
OBSTETRICES	3	0	0	0
ODONTÓLOGOS	2	0	0	0
PSICÓLOGA	0	1	0	0
NUTRICIONISTA	0	1	0	0
ASISTENTA SOCIAL	1		0	0
TÉCNICO DE ENFERMERÍA	7	1	0	0
TÉCNICA DE FARMACIA	1	0	1	0
TÉCNICO DE NUTRICIÓN	1		0	0
TÉCNICO DE LABORATORIO	1	1	0	0
ADMINISTRATIVOS	5	3	3	0
LIMPIEZA	1		1	0
SEGURIDAD	0	2	1	0

FUENTE: Elaboración propia

Dentro del grupo de personas que se atienden diariamente en el Centro de Salud Catalina Huanca hay pacientes infectados por el COVID-19, entre las cuales se dividen en pacientes asintomáticos que tienen la sospecha de ser portadores y los pacientes que presentan síntomas de problemas respiratorios y otros procesos de la enfermedad, poniendo en riesgo al personal de salud, llegando a desarrollar en ellos tensión, presión, fatiga, etc., afectando así el desempeño de cada trabajador, que en el campo de las profesiones de la salud refieren a la formación clínica, y los asuntos administrativos, especialmente las

tomas de decisiones, ocasionando comportamientos disfuncionales, originando problemas psicológicos y trastornos psiquiátricos, que llegan a ser somatizados afectando el sistema inmunológico, reduciendo la capacidad de luchar contra las infecciones.

En la siguiente tabla se detalla el personal que ha sido afectado por el COVID:

Tabla N° 2

Personal afectado por el COVID-19, en el Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este, en el año 2021

	CONTAGIADOS	RECUPERADOS	FALLECIDOS
MÉDICOS	2	2	0
ENFERMERAS	1	1	0
OBSTETRICES	1	1	0
ODONTÓLOGOS	0	0	0
PSICÓLOGA	1	1	0
NUTRICIONISTA	0	0	0
ASISTENTA SOCIAL	0	0	0
TÉCNICO DE ENFERMERÍA	3	2	1
TÉCNICA DE FARMACIA	1	1	0
TÉCNICO DE NUTRICIÓN	1	1	0
TÉCNICO DE LABORATORIO	2	2	0
ADMINISTRATIVOS	6	6	0
LIMPIEZA	1	1	0
SEGURIDAD	1	1	0

FUENTE: Elaboración propia

Fue importante realizar la medición de las variables de estudio propuestas en el Centro de salud que tiene por nombre “Catalina Huanca”. Lima Este. 2021: Estrés y desempeño laboral, para saber si estas variables están

asociadas y cómo están relacionadas. Al lograr hacer estos cumplimientos, para obtener conocimientos posteriores que permitieron proporcionar recomendaciones para que se incremente el nivel de rendimiento laboral, y así el personal de salud pueda mejorar el desempeño en su trabajo, propiciando el camino hacia el logro de la calidad, motivándolos e involucrándolos en sus actividades, para que así puedan mejorar las bases para lograr la competitividad de cada uno de ellos.

1.2. Delimitación del problema

Delimitación temporal

La investigación se realizó en el mes de agosto del 2021. La medición de las variables del estudio ocurrió en un solo momento, fue en esa circunstancia que se hizo la aplicación de los dos instrumentos de medición de las variables.

Delimitación espacial

La investigación se llevó a cabo en el Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este, establecimiento de salud del primer nivel de atención. Esta institución está considerada integrante de la Dirección denominada “Redes Integradas de Salud Lima Este, Unidad Básica de Gestión (UBG), que se ubica en El Agustino, perteneciente al Distrito de Santa Anita, de Lima.

Delimitación temática

Se investigó la relación que existe entre dos variables estrés y desempeño laboral.

1.3 Formulación del Problema

1.3.1 Problema General

Se escogió un problema que se formuló en los siguientes términos:

¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en el personal de salud del “¿Centro de Salud Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021?

1.3.2 Problemas Específicos

- 1) ¿Cuál es la relación entre agotamiento emocional y desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2020?
- 2) ¿Qué relación existe entre realización personal y desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “¿Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2020?
- 3) ¿Cuál es la relación entre despersonalización y desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “¿Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2020?

1.4 Justificación

1.4.1 Social

Luego de realizada la investigación, los beneficiarios fueron los investigados, es decir, quienes perteneciendo al área de salud, laboran en el “Centro de Salud Catalina Huanca” de Lima Este, porque se les informó, acerca de la medición promedio de su estrés laboral y del desempeño laboral: ante esta situación, se espera una reacción

positiva, debido a que pertenecen al área de salud. Indirectamente, los usuarios del servicio también han sido beneficiados con la respuesta o conducta de ese personal luego de realizada la investigación.

1.4.2 Teórica

El resultado exitoso de la investigación significó el logro de un conocimiento nuevo, el cual confirma la vigencia de la teoría del estrés laboral y también la teoría multifactorial del desempeño laboral.

Actualmente, realizada la investigación. Se ha comprobado que entre estrés laboral y sus dimensiones no existe correlación, pues como lo afirma la teoría multifactorial del desempeño laboral hay varias características que son influyentes y, entonces en el ámbito estudiado no hay la correlación que aparente existe por el condicionamiento que ocasiona la Pandemia causada por el COVID-19- Se logró, entonces, una contribución respecto a un problema real e importante en el campo de la salud. Se hace positivo saber esa relación que el pensamiento común afirma. La potencia explicativa de la teoría multifactorial del desempeño laboral obliga a indagar acerca de la relación entre rendimiento laboral y otras variables

1.4.3. Metodológica

Con los resultados obtenidos, se confirma la vigencia del método científico como procedimiento general para plantear y resolver problemas

También se ha logrado apreciar la utilidad de la aplicación de los pasos que exige el uso del diseño correlacional. Este diseño utilizado permitió alcanzar los objetivos de investigación propuestos, porque considera un procedimiento riguroso para alcanzar los objetivos y contrastar las hipótesis de los estudios correlacionales como el que se hizo. Puede afirmarse con seguridad que el estudio fue eficaz por el uso del diseño correlacional que se utilizó.

1.5 Objetivos

El estudio logró alcanzar el objetivo general y los objetivos específicos, que se enuncian a continuación:

1.5.1 Objetivo General

Se planteó y después se logró alcanzar el siguiente objetivo general:

Identificar la relación entre estrés y desempeño laboral en el personal del “Centro de Salud Catalina Huanca” de Lima Este, en el año 2021.

1.5.2. Objetivo(s) Específico(s)

- 1) Determinar la relación que existe entre agotamiento emocional y desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este, en el año 2021

- 2) Establecer la relación que existe entre realización personal y desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este, en el año 2021
- 3) Precisar la relación que existe entre despersonalización y desempeño laboral en el personal del Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Barrera, T. (2017), “*Realización personal, Autorrealización*” y *el personal de Enfermería*” en Perú, hizo un estudio planteando como objetivo general, decidir si existía o no existía relación entre nivel de estrés y desempeño laboral. La población estudiada estuvo constituida por el personal asistencial del Hospital de Pomabamba, una provincia de Centro de Perú. Fue un estudio poblacional: Los trabajadores investigaron fueron en su totalidad 71 trabajadores asistenciales, hombres y mujeres de las diversas profesiones de la salud. El uso de la estadística actualizada al 2020 permitió encontrar resultados que muestran que los objetivos de investigación planteados se alcanzaron tal y cual fueron planteados. El estrés encontrado es de nivel medio alto y el desempeño de nivel aproximado al que corresponde con la

medición anterior. Como conclusión general, se afirma que, se alcanzó el objetivo general planteado en el proyecto de investigación acerca de la existencia de una correlación entre las variables del estudio. Los resultados obtenidos sirvieron para probar las hipótesis, concluyéndose que sí existió esa relación supuesta.

Choquejahuá, L. (2017), Choquejahuá, O. (2017) *“Estrés Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Área de Mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno 2016.”* en Perú, hizo un estudio acerca de la interrelación entre estrés y desempeño laboral, en el Área de Mantenimiento de la Universidad Nacional Agraria de la región Puno. Para las comprobaciones de las relaciones entre las variables se hizo uso del estadístico de Pearson. Se llegó a verificar que una dimensión importante es la situación familiar de los trabajadores. El cumplimiento del método científico complementado con el uso de las técnicas de recolección de datos pertinentes: técnica psicométrica para la medición de estrés y el uso de la encuesta para medir desempeño laboral dieron como fruto que se alcanzaran los objetivos de investigación y como resultado que la contrastación de hipótesis muestre que se probaron las suposiciones que se plantearon como respuestas a la formulación de problemas de investigación.

La investigación que realizó Dancourt, M. (2018) *“Estrés Y Desempeño Laboral En La Empresa Casoli Sac”*, en Perú, en una empresa dedicada a la fabricación de neumáticos, ubicada en el distrito de San Miguel de la ciudad de Lima; tuvo como objetivo precisar si existía o no existía correlación entre estrés y el desempeño laboral. Respecto de la metodología,

el estudio fue descriptivo, su diseño utilizado fue el correlacional. Se investigaron a 30 trabajadores. Se dispuso de la psicometría para medir estrés, y encuesta para obtener datos de la variable desempeño laboral y como instrumento un cuestionario que el autor validó en su momento. Resultados: la tesis logró alcanzar sus objetivos propuestos pues se encontró que las variables estaban relacionadas y fueron significativas, y que la relación fue inversa, como supuso el autor del estudio. Como resultado importante se reporta que el tipo de relación hallada fue inversa y significativa, pues cuando más alto el estrés, más alto también el nivel de desempeño en el grupo investigado. El hallazgo servirá para que los administradores de la empresa adopten medidas para investigar de manera más precisa el estrés de sus trabajadores y para ir resolviendo este problema de salud propio de la época que se vive.

En la investigación realizada por Albinagorta, S. (2019) "*Estrés Laboral y Trabajo en Equipo de los Trabajadores Del Régimen 728 de la Sede Principal De La Corte Superior de Justicia de Huaura*", de Perú, se planteó un estudio correlacional; las variables del estudio fueron 1) estrés laboral y la otra 2) trabajo en equipo. La población del estudio estuvo constituida por los *trabajadores del régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Huaura; la dimensión temporal: año 2019*. Con relación a la Metodología: utilizada, el estudio fue descriptivo, utilizó un diseño correlacional razón por la cual, se hizo la medición de estrés laboral con la Escala de Curibanco y Medina (2008), adaptado por la autora de la tesis. Por otra parte, se cumplió con la medición de Trabajo en equipo, mediante un instrumento utilizado por IPAE, el cual

también fue adaptado y validado mediante juicio de expertos, por la misma autora de la tesis. Como Resultados, se indica como dato que resalta, que el 93% de los sujetos investigados presenta estrés entre nivel moderado y alto, mientras que en la medición de la otra variable: el 77% del trabajo en equipo es bajo y moderado. Finalmente, la aplicación del instrumento permitió apreciar que los trabajadores con estrés laboral realizan menos trabajo en equipo. De acuerdo a los datos obtenidos, la investigadora concluye afirmando que se comprueba la hipótesis alternativa. (p-valor es $0.003 < 0.05$), También se precisa como conclusión que existe una relación inversa y moderada entre las variables del estudio (Correlación de Spearman: $-0,40$)

Carrera y Páucar (2019), Carrera, Levi y Páucar, S.(2019) “*Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chepén.*”, en Perú, hicieron una tesis cuyo propósito fue precisar la relación existente dos variables: 1) *estrés* y 2) *desempeño laboral*. El estudio se hizo en la Municipalidad de Chepén; la población estuvo constituida por *trabajadores siendo la dimensión del estudio el año 2019*. En cuanto a la Metodología utilizada, se reporta que la investigación fue de tipo descriptiva, utilizándose un diseño correlacional; la muestra fue la propia población: 30 participantes. Los cuestionarios que se utilizaron como instrumentos, fueron validados mediante juicio de expertos; por otra parte, la confiabilidad de los instrumento se lograron recurriendo al Alpha de Cronbach, confeccionándose 8 preguntas, mientras que para desempeño laboral se elaboraron 9 preguntas; una vez obtenidos los datos, éstos fueron procesados, se hizo uso de la estadística descriptiva para realizar la labor de

procesamiento de datos; como resultados se logró verificar mediante Rho de Spearman $R = 0,876$, nivel de significancia $p = 0,000$ siendo $p < 0.05$, razón por la cual se llega a afirmar que hubo relación significativa entre las variables del estudio, afirmándose que quedó comprobada la hipótesis de investigación.

Mejía, Ch., y otros. (2019). “*Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica.*” Hicieron una investigación para la Universidad Continental de Lima, planteando como objetivo averiguar cuáles eran los factores sociolaborales que más se relacionan con el estrés entre los trabajadores latinoamericanos. Respecto a los asuntos metodológicos: La investigación fue descriptiva, se usó el método de la observación, como instrumento se usó un cuestionario, que los autores validaron mediante juicio de expertos; este instrumento se utilizó para ubicar a los investigados que eran estresados y se precisó que estaban en el tercil superior. Se hizo uso de estadística bivariada para determinar las asociaciones entre las variables sociales y laborales. La muestra estuvo constituida por 2608 trabajadores. Como resultados, se reporta que Venezuela fue el país con más trabajadores estresados, la mayor frecuencia estuvo en el sexo femenino y los países con menor frecuencia fueron Perú, Colombia, Ecuador y Panamá. En Discusión se menciona que los resultados de estrés se asocian a factores de orden político.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Conchago, L. (2015), “*Estrés En El Desempeño Laboral De Las Enfermeras Del Servicio De Emergencia Del Hospital Eugenio Espejo De Quito*”, . Ecuador”, hizo una tesis, planteando como objetivo investigar la influencia del

estrés en el desempeño laboral. Ese estudio se hizo en enfermeras que laboraban en Emergencia del Hospital Eugenio Espejo de Quito. El estudio se hizo en el año 2015. Sobre la metodología, se precisa que el estudio fue descriptivo, se investigó una muestra constituida por 40 enfermeras. del área de emergencia. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento de recolección de datos, el test de estrés en enfermería (NSS). Los Resultados, indican que el estrés laboral es una realidad presente en el servicio de emergencia; el uso del test logró detectar que el personal está expuesto muy frecuentemente a estresores, lo cual trae consigo consecuencias en la atención del personal, falta de atención en el trabajo que realizan y además, afecta también el trato en la atención, produciendo dudas y disconformidad en aquellos que reciben la atención de salud.

Iza, M (2016), *“El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño Laboral Del Personal Administrativo de la empresa productos familia Sancela del Ecuador S.A.”*, investigó planteando el mismo objetivo de nuestra tesis: precisar la relación existente entre dos variables: estrés y desempeño laboral. La población investigada fue diferente a la que investigamos nosotras, Iza estudio una población constituida por personal administrativo de una empresa. La población de nuestro estudio estuvo constituida por el personal de salud de un centro de salud de Lima El estudio de Iza difiere del nuestro en lo que respecta a la metodología: el enfoque utilizado por Iza fue mixto: cualitativo con el enfoque cuantitativo, mientras que el nuestro fue solo cuantitativo, Ambos hicimos una investigación descriptiva y utilizamos un diseño correlacional. El estudio de Iza muestra como resultado que los datos

recopilados muestran que el nivel de estrés sí influye en el desempeño de los investigados, mientras que el nuestro verificó que no hay relación entre las variables estrés y desempeño laboral.

García, M., Gil-Lacruz, M. (2016), “*Estrés en el ámbito de los profesionales de la salud.*”, hicieron un estudio de revisión bibliográfica sobre un tema de importancia en los profesionales de la salud, debido a la incidencia que ha alcanzado un nivel alto y sus repercusiones en el desempeño en el personal de salud, sino también porque repercute en aquellos a quienes el personal atiende, en efecto, el cuidado que deben recibir los usuarios se ve ostensiblemente disminuido. Acerca de la metodología se precisó que el estudio fue de tipo descriptivo documental, Los resultados obtenidos revelan que hay diferencias por género en la frecuencia de estrés. También se aprecia que los cargos que desempeñan los profesionales de la salud tienen su incidencia. Como recomendación se indica que el mejor procedimiento es la prevención; se trata también de hacer esfuerzos para organizar el trabajo que se realiza. Es necesario revisar los ambientes, los turnos y las relaciones familiares y sociales, pues los datos de la literatura muestran que se trata de factores que tienen una incidencia notoria.

Villegas, C. (2017), “Villegas, C. (2017). “*Nivel de estrés y desempeño un Hospital Privado de Hermosillo.*”, en México, hizo una investigación en la cual estudió dos variables: Nivel de estrés y desempeño laboral. La investigación se hizo en enfermeras; el ámbito de un hospital privado en la localidad de Hermosillo, que es parte del estado de-Sonora, México. *Se planteó como* objetivo averiguar si existía o no relación entre las

variables del estudio. En cuanto a la metodología que se empleó, el tipo de estudio fue descriptivo correlacional de corte transversal. La población estuvo constituida por 73 profesionales de enfermería que laboraban en los servicios de Urgencias, Hemodinamia, UTI, UCIN, Quirófano y Hemodiálisis, considerados estos servicios críticos del hospital. Respecto a la Metodología, se reporta que el instrumento para la recolección de datos fue un cuestionario para medir las variables biosociodemográficas, y también se usó la Escala de Estrés de Enfermería de la OMS, En cuanto a la segunda variable, se dispuso del Formato de Evaluación del Desempeño Profesional validado a través de una prueba piloto en Perú, con alfa de Cronbach. como resultados obtenidos: se verificó que existía un nivel medio de estrés. Mientras que en la variable desempeño profesional se observó un alto nivel de desempeño. Como conclusión, se afirma que se aprobó la hipótesis del estudio, pues existe una relación inversa entre las variables: a mayor nivel de estrés menor desempeño de las enfermeras.

Ordoñez, M. y Prado, J. (2019), "*La Gimnasia Laboral como Medida De Prevención ante El Estrés Y Mecanismo Habilitante Del Desempeño Laboral.*", hicieron una investigación que planteó como objetivo, determinar la incidencia que tiene el estrés en los trabajadores y sus colaboradores en su desempeño laboral, el cual puede ser perjudicial para la salud y la empresa, En lo que concierne a la **metodología** de la investigación se afirma que se utilizó un enfoque cuantitativo; se usó un diseño descriptivo correlacional. La Empresa elegida para tomar la muestra de 104 trabajadores fue la Industria Cartonera Ecuatoriana S.A. como instrumentos se utilizó un

test de estrés laboral y una encuesta para medir desempeño laboral, para cumplir con la tarea de recopilar datos. Como Resultados, se reporta que el estrés afecta directamente su estado de ánimo en general, así como la producción de dolencias psicológicas, físicas y afectivas que no le permiten al empleado centrarse en sus labores, y por consiguiente se concluye que el estrés afecta al desempeño profesional del mismo. Como recomendación, se propone un programa de gimnasia laboral enfocado a juegos dinámicos que logren sacar al trabajador de su rutina y llevarlo a un escenario de movimiento y esparcimiento, sumando a esto ejercicios articulares y relajantes siendo de beneficio para una mejor calidad de vida

2.2 Bases teóricas o científicas

Los fundamentos Teóricos de la Investigación realizada comprende las siguientes formulaciones teóricas sobre la variable estrés: Según Siegrist (1996), formuló el modelo de esfuerzo recompensa para el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa, que provoca el deterioro de la autoestima y de la autoeficacia y en consecuencia estrés. El estrés laboral, según definición de Karasek (1981), es: una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador.

2.2.1 Estrés

2.2.1.1 Concepto de estrés

Estrés es un estímulo que amenaza constantemente la autorregulación que requiere todo organismo para mantener su funcionamiento normal. Su ocurrencia se presenta como un fenómeno multivariable que resulta de la relación entre la persona y los eventos de su medio. Daneri (2012) ha destacado que el concepto de homeostasis es clave para entender el estrés, puesto que el cerebro humano responde ante los requerimientos de oxígeno y acidez.

2.2.1.2 Análisis del estresor:

Se distinguen tres fases en el estresor:

- 1) *Primera fase:* El tálamo recibe y filtra las informaciones.
- 2) *Segunda fase:* Se programa la reacción ante el estrés

En esta fase, quien padece de estrés, activando su sistema límbico compara la situación que vive, tiene en cuenta los “recuerdos” de otras experiencias y en función a éstas elabora una respuesta.

- 3) *Fase final:* Se hace efectiva una respuesta

Por vía “memoria emocional” y vía “memoria explícita”. El organismo da cuenta de la situación con una respuesta: un comportamiento

Según Naranjo (2009: 175), en la fase de respuesta al estrés, se pueden distinguir tres fases en el estrés: 1) cuando aparece (fase de alarma), 2) Periodo de resistencia, es decir las circunstancias en las cuales el organismo se defiende, y 3) Momento de agotamiento: el organismo se cansa de responder porque pierde su capacidad de respuesta.

Se distinguen igualmente tres momentos en el síndrome general de adaptación:

- 1) Momento inicial o de alerta. En este momento, Las suprarrenales reciben las acciones del hipotálamo, y entonces, éstas secretan adrenalina, cuyo objetivo es suministrar la energía en caso de urgencia. Habrá entonces una serie de respuestas del organismo como un aumento de la frecuencia cardíaca, una vasodilatación, un aumento de la vigilancia (puesta en juego también por la noradrenalina).
- 2) Un segundo momento se denomina “de resistencia” porque ocurre cuando el estrés se mantiene. Las suprarrenales (en la zona fasciculada) van a secretar entonces un segundo tipo de hormona, el cortisol. Su papel, es esta vez, mantener constante el nivel de glucosa sanguínea para nutrir los músculos, el corazón, el cerebro. Por una parte, la adrenalina suministra la energía de urgencia; por otra, el cortisol asegura la renovación de las reservas. Es una fase de resistencia, pues, el organismo debe “aguantar”.
La fase de agotamiento (o de relajamiento)
- 3) Esta fase se instala si la situación persiste y se acompaña de una alteración hormonal crónica (con consecuencias orgánicas y psiquiátricas). Si la situación persiste todavía más, es posible que el organismo se encuentre desbordado, inclusive agotado. Poco a poco las hormonas secretadas son menos eficaces y comienzan a acumularse en la circulación. Resultado: el organismo está invadido de hormonas que tendrán un impacto negativo sobre la salud.

2.2.1.3 Dimensiones de estrés

Se consideran que hay tres dimensiones de estrés:

- 1) Dimensión de las emociones, denominada así porque quien tiene estrés pierde energías para realizar labores.
- 2) La dimensión de la carencia de personalización: el sujeto que tiene estrés se aleja de los integrantes de su grupo social con el cual comparte experiencias de manera continua.
- 3) Carencia de realización personal. Las personas que padecen de estrés no se satisfacen con los productos de su trabajo, un proceso de frustración los subyuga.

Barajas (2018), entiende que la realización personal, que se conoce también como autorrealización es un proceso en el cual las potencialidades, de las personas se van incrementando poco a poco; en las personas que padecen de estrés el uso de recursos y capacidades se ven afectadas ostensiblemente, debido a que en esos casos, los estresados son presa de factores negativos; éstos influyen pero negativamente, pues los desempeños y las actuaciones disminuyen notablemente.

Torres, T. (2018) acepta la definición de realización personal de Maslow, porque la concibió como una urgencia de los seres humanos, generando motivación en las personas, y una vez que se ha completado esta fase, podemos experimentar confort, armonía y satisfacción, llevándonos a incrementar nuestra autoestima.

2.2.1.4 Teorías que explican el estrés laboral

Hernández, Salanova y Peiró (2020), existen dos modelos que se utilizan para explicar aquello que denominamos estrés: la perspectiva mediacional o transaccional: Como dice Sergi Valera (2021), Lazarus y Folkman, plantearon en 1984 el modelo cognitivo sobre el estrés y su afrontamiento, el cual ha ejercido una notable influencia en el conocimiento e investigación del tema estrés.

Otro modelo es aquel que es denominado de conservación de recursos. Estos modelos son similares en algunas afirmaciones sobre el estrés y en contraste con el modelo de Lazarus y Folkman plantean que las amenazas no deberían ser evaluadas de un modo puramente subjetivo, porque es necesario utilizar estándares objetivos y especialmente deberían existir admitiendo un consenso entre los especialistas. El modelo de conservación de recursos permite distinguir mejor que en la mayoría de las perspectivas transaccionales, los asuntos referentes a los estresores y las reacciones de los sujetos que tienen estrés. Quienes se ubican en el contexto del modelo de conservación de recursos hacen esfuerzos por plantear tesis objetivas.

2.2.1.4.1 Teoría del Síndrome de Adaptación General de Selye

Otra teoría del estrés es aquella que formuló Selye (1960), quien escribió su libro *La tensión en la vida* (el estrés) y allí formuló su teoría del Síndrome General de estrés (SAG). Sin embargo, así como existen teorías que explican el estrés desde modelos centrados en la respuesta (o factores internos), González de la Rivera, Morera y Monterrey, nos indican que existen modelos centrados en los estímulos (o también factores externos); existe además otra perspectiva a la cual se denomina interaccionista o transaccional

(de los factores modulares), que tienen en cuenta las relaciones entre los estímulos estresores y las respuestas del estrés.

2.2.1.4.2 Los modelos interaccionistas para la comprensión del estrés

laboral

Como dice Arias (2012: Introducción), dentro de los modelos interaccionistas, sobresale aquel que formulara *Lazarus y Folkman*, quienes conceptúan al estrés como el conjunto de relaciones que se establecen entre la persona y la situación que vive y valora, pero que también puede desmejorarse de manera tan significativa que puede poner en peligro su bienestar personal."

2.2.1.4.3 La teoría de los sucesos relevantes

Hay una teoría que explica el estrés a partir de los sucesos relevantes que ocurren en la vida de las personas. Para Salvador (2009), *Foster* fue el primero en investigar los sucesos vitales (relevantes) de las mujeres universitarias y sus implicancias en su educación. *Meyer*, (2010), fue otro autor que estudió la importancia de los sucesos relevantes en la ocurrencia de tensiones nerviosas en el transcurso de la vida de un individuo. Sería con *Holmes* que los sucesos vitales se empiezan a sistematizar y luego distinguir de los acontecimientos de la vida diaria común: Mientras que los primeros ocurren eventualmente y se asocian con elevados niveles de estrés por ser enervante, los segundos se experimentan de forma rutinaria y no se relacionan con estrés crónico o clínicamente significativo.

2.2.2 Desempeño laboral

2.2.2.1 Teorías sobre desempeño laboral

La descripción y explicación de los hechos que constituyen desempeños laborales, se explican mediante las teorías sobre desempeño laboral. Los fundamentos teóricos de la investigación realizada comprende las formulaciones teóricas siguientes: la teoría del desempeño laboral según las expectativas, formulada por Ruiz (2021), esta teoría de las expectativas fue formulada por el canadiense Víctor Vroom, quien sostuvo que la motivación humana depende de tres factores: la expectativa, la violencia y la instrumentalidad. Esta teoría explica los comportamientos de los trabajadores en el ámbito de las organizaciones. Vroom, sostuvo que “invirtiendo X esfuerzo se obtienen Y resultados”, esta explicación de Vroom induce a que los empresarios deben conocer qué motiva a los trabajadores para motivarlos y obtener desempeños eficaces.

2.2.2.1.2 La teoría del desempeño laboral según las metas

Chiang y Sánchez (2015) afirman que existen varios criterios para medir y estimar el desempeño laboral. Los criterios que esta teoría tiene en cuenta son las siguientes características: capacidades, habilidades, necesidades y cualidades: estas características pertenecen a las personas razón por la cual se afirma que son individuales, interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, afectan los resultados del desempeño laboral. En esta pregunta se responde a las siguientes preguntas: ¿Cómo medir el desempeño laboral? Según esta teoría se responde de esta manera: según la cantidad de trabajo, calidad de trabajo, cooperación, responsabilidad, conocimiento del trabajo,

asistencia. El desempeño laboral resulta el logro de metas, pero utilizando los recursos de manera eficiente.

2.2.2.1.3 La teoría del desempeño laboral determinado por el Diseño de evaluación del desempeño del personal

Sánchez y Calderón (2012), formularon la teoría del desempeño laboral teniendo en cuenta el proceso de evaluación de una institución, organización o empresa, es en este proceso en el cual se ubica la evaluación del desempeño de personal. Dicha evaluación debe tener en cuenta el rendimiento del departamento en el cual se desenvuelven los evaluados, la comparación del rendimiento del departamento con el rendimiento de los otros departamentos, los registros de la producción global del departamento y los archivos de las entrevistas de evaluación practicados anteriormente. Esta teoría tiene cuenta entonces que la evaluación del desempeño laboral es tan solo un aspecto de una evaluación más amplia y compleja.

2.2.2.1.4 Teoría de la evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores

Sánchez y Calderón (2012), precisaron la Teoría de la evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores, que podría denominarse teoría multifactorial del desempeño laboral; estos autores precisaron los aportes esta teoría La evaluación del desempeño laboral se concibe como un proceso de revisión y evaluación de los logros que consiguen tanto los individuos

como los grupos, lo cual se conciben significativos en los planes de desarrollo, metas y objetivos de una institución; este proceso determina el nivel de rendimiento de los colaboradores en las actividades que se realizan diariamente en la institución, lo cual permite precisar importantes beneficios para el análisis de la productividad, siendo la evaluación un medio para destacar el desempeño.

En la actualidad, el desempeño laboral se mide según esta teoría que podría cuyo nombre también es teoría multifactorial del rendimiento laboral que puede medirse mediante una evaluación en la cual el evaluado expresa las capacidades profesionales individuales, que puede utilizarse para estimar el éxito de la organización. Se tiene en cuenta los factores que fueron utilizados para estimar la actuación de los colaboradores de la organización. Existen varios métodos de evaluación: actualmente se puede utilizar un software, o cualquier técnica de evaluación educacional, pero teniendo en cuenta los objetivos en la organización, siendo esta última, un método muy utilizado. Sánchez y Calderón (2012), detallan los factores que contribuyen en el desempeño personal para determinar lineamientos estratégicos enfocados a la capacitación y el desempeño. En este estudio se válida la herramienta integral propuesta para su posterior aplicación según cómo sea conveniente; la misma, se sometió a diversos ajustes realizadas por expertos, proporcionando mejoras que facilitan el correcto uso de esta herramienta que resulta útil a los supervisores o jefes de área una evaluación integral factible.

1.2.2.2 Definición de la variable desempeño laboral

Como en esta investigación se asume la teoría multifactorial del desempeño laboral, se define desempeño laboral como una evaluación integral de quien realiza una labor específica, sea o no profesional. La evaluación del desempeño laboral considera la medición del potencial que posee quien ejerce la labor que se evalúa, de allí la exigencia de la precisión de todo aquello que el sujeto que se evalúa debe tener o hacer. Esta definición fue ofrecida por Chiavenato (2013).

El concepto de desempeño laboral resalta los sucesos relevantes en la vida de las personas. Según Arias (2012), *Foster* fue el primero en investigar los sucesos vitales, en *un* estudio que hizo en mujeres universitarias. Señala Arias que *Adolf Meyer también estudió* los sucesos vitales, investigando estos sucesos concebidos como factor provocador de tensiones nerviosas que ocurren en la vida de las personas. Finalmente, para Arias el tercer aporte en la indagación de los sucesos vitales la hizo *Holmes*, el cual consistió en haber establecido la diferencia entre los “sucesos Cotidianos” y los “sucesos vitales”. Holmes hizo un aporte complementario: hizo una sistematización de los “Sucesos vitales”, planteándose una diferencia entre ellos y los sucesos cotidianos. Aparte de estos conceptos y sus distinciones, Holmes afirmó que los sucesos cotidianos se dan de manera eventual y fortuita, y los vitales aparecen asociados a los elevados niveles de estrés: son traumatizantes, los sucesos eventuales no se relacionan con estrés crónico o significativo.

2.2.2.3 Funciones que comprende la evaluación del desempeño laboral

La primera función es *la medición*. En efecto, la evaluación del desempeño considera una pluralidad de aspectos: 1) las capacidades de quien ejerce el desempeño, 2) la exigencia: medición del nivel de calidad del desempeño, 3) Logro de objetivos de la labor que realiza el evaluado. Este aspecto requiere que la persona a quien se le evalúa su desempeño debe saber claramente en qué consiste la labor que tiene que realizar.

2.2.2.4 Utilidad de la evaluación del desempeño laboral

La evaluación logra reconocer las carencias para capacitar a los empleados, y aprovechar el potencial del personal.

Las instituciones tienen la posibilidad de utilizar positivamente los resultados del desempeño de sus trabajadores: sólo sabiendo cómo se desempeña el personal se puede realizar la retroalimentación, y solo así hay superación de los desempeños. que posibilita, por esta razón el personal evaluado no debe tener miedo a la aplicación de la evaluación del personal; quienes ejercen cargos de autoridad debe evaluar continuamente a su personal para que sea posible mejorar el potencial de sus capacidades, la evaluación del personal debe permitir motivar a los evaluados, pues es mediante la evaluación que se consigue el conocimiento para premiar a los que realizan las labores y también los propios integrantes de los equipos de trabajo ganan con la evaluación, pues de esa manera son conscientes de sus fortalezas y debilidades. La práctica de la evaluación del desempeño laboral debe dar buenos frutos.

2.3 Marco Conceptual (Variables y Dimensiones)

Definición de la variable 1 Estrés

Para Barrera (2017), estrés es la falta de autorregulación que requiere todo organismo para mantener su funcionamiento normal; es una consecuencia de aquello que ocurre en un individuo y que está asociado a la realidad que el sujeto vive, es una consecuencia de aquello que es nefasto y amenazador y que ocurre por los riesgos a que están expuestas las personas en su mundo circundante; esas características del ambiente es posible que puedan devenir en presiones y que cuando se mantienen en el entorno, el sujeto no las puede controlar.

Definiciones de las Dimensiones de Estrés

- **Agotamiento Emocional**

Castillo (2001). Afirma que agotamiento emocional es un desarrollo ininterrumpido, de inicio insidioso, cachazudo que aparece por múltiples factores entre los cuales se destaca como fuente el compromiso que se asume. En los diversos desempeños ocurre el agotamiento emocional; esta característica se expresa en medidas distintas en los diversos grupos sociales, todos los grupos tienen de común que hay relaciones sociales que tienen sus dificultades de tratamiento. No resulta fácil una vida social llevadera si hay diferencias de personalidad, carácter y temperamento entre las personas.

Solís, Tantaleán, Burgos, y Chambi (2017), consideran que agotamiento emocional es un síndrome clínico, cuya existencia se explica de manera multicausal, se concibe que es una amenaza para el comportamiento humano, razón por la cual es necesario su identificación para que no ocasione daño a las personas que acompañan a quienes la padecen y para que de esa

manera se contribuya en la superación del estado de salud de las personas.

Despersonalización

Saborio, e Hidalgo, (2015), precisan la definición de Despersonalización como la formación de un mecanismo de defensa ante sus debilidades en los asuntos propios como individuo: impotencia ante una situación que no puede resolver, indefinición ante su falta de claridad ante los desafíos que le plantea la vida y también ante la frustración por los logros que no consigue.

Falta de Realización personal

La realización personal, denominada también autorrealización, es concebida como un proceso en el cual se valoran las potencialidades, que incluyen los tanto los recursos como las capacidades de la persona. Es un proceso de autodescubrimiento, pues, se tienen en cuenta el interés por mejorar en el desarrollo del potencial de las personas (Barajas et al. 2020)

Definición de la variable Desempeño laboral

Para Barrera (2017), es el producto de aquello que los trabajadores realizan en su labor asignada. Quienes dirigen las entidades de producción y servicios, asignan labores a sus trabajadores, lo cual se convierte en una exigencia para quienes realizan sus cotidianas labores de trabajo; de acuerdo con los desempeños se realizan las compensaciones de sueldo los aumentos, y los ascensos, de allí la preocupación e importancia por mejorarlo.

Definición de las dimensiones de desempeño laboral

1) Desempeño en el aspecto laboral

Producto de la labor que realiza un trabajador, en el cual se aprecia su dominio de conocimientos que corresponden a la especialidad del desempeño, autosuperación sucesiva en el desarrollo personal en las actividades que realiza y Cumplimiento de Obligaciones Es la realización de las obligaciones delegadas o inherentes a las funciones a desempeñar.

2) Desempeño en el aspecto académico

Producto del desempeño laboral que comprende los asuntos de responsabilidad laboral, que refiere al ejercicio de las tareas propias de una formación académica recibida. El desempeño académico incluye las relaciones interpersonales (Roca, 2014) y la ética profesional, debido a que el correcto desempeño también debe cumplir con las normas de la ética que obliga a que quien realiza un desempeño tiene en cuenta los principios de la ética que se puede alcanzar con la conciencia moral. (Ibarra, 2005) y la formación axiológica, que se configura en la formación de la personalidad, que está presente en la programación curricular y extracurricular que reciben quienes realizan el desempeño laboral (Calero, 2002).

3) Desempeño laboral en el aspecto investigativo

Logro en dos aspectos fundamentales:

(1) Cumplimiento de los requerimientos técnicos metodológicos

Lograr en forma idónea los requerimientos técnicos y metodológicos para el desarrollo de un determinado proyecto.

(2) Empleo de nuevas tecnologías

Uso de tecnologías nuevas para realizar un determinado proyecto.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis General

Existe una correlación entre estrés y desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021

3.2 Hipótesis Específicas

1) Hipótesis alterna

Existe una correlación entre agotamiento emocional y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021.

Hipótesis nula

No existe una correlación entre agotamiento emocional y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021.

2) Hipótesis alterna

Existe una correlación entre realización personal y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021

Hipótesis nula

No existe una correlación entre realización personal y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021

3) Hipótesis alterna

Hay correlación entre despersonalización y desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “¿Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021

Hipótesis nula

No hay correlación entre despersonalización y desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “¿Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021

3.3 Variables (definición conceptual y operacionalización)**Estrés****Definición conceptual**

Carencia de autorregulación suficiente para mantener el funcionamiento normal del organismo; es una consecuencia de aquello que el individuo concibe como amenazador y que ocurre por los riesgos a los cuales están expuestas las personas en su mundo circundante. (Barreda, 2017).

Definición operacional

Puntaje que obtiene cada uno de los integrantes del Personal de salud del “Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021, obtenido en la aplicación del cuestionario para medir estrés de (Barreda, 2017) en los tres aspectos que comprende esa variable.

VARIABLE ESTRÉS

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
ESTRÉS	1. Agotamiento emocional	<ol style="list-style-type: none"> 1. “Tomas en cuenta sus espacios de tiempo para estudiar 2. Te brindas espacios para el descanso oportuno 3. Realizas actividades de relajamiento 4. Te alimentas adecuadamente 5. Realiza actividades para fortalecerse físicamente 6. Realizas actividades de distracción”
	3. Realización personal	<ol style="list-style-type: none"> 7. “Realiza actividades recreativas para generar descanso intelectual 8. Te sientes satisfecho con tu trabajo 9. Te sientes valorado en su centro de trabajo 10. Te brindas la oportunidad para crecer profesionalmente 11. Te brindas la oportunidad para perfeccionarte académicamente 12. La institución te brinda la oportunidad para asistir a eventos de capacitación y actualización 13. Te sientes satisfecho con tu trabajo”

	2. Despersonalización	14. “Cumples con tu horario de trabajo 15. Eres puntual 16. Te sientes cómodo con tu equipo de trabajo 17. Asumes responsabilidades para conducir acciones que requieren de liderazgo 18. Tus compañeros comparten tus ideales 19. En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa 20. El superior te brinda apoyo para superar los obstáculos que se te presentan”
--	-----------------------	--

Fuente: Barrera (2017)

Desempeño laboral

Definición conceptual

Desempeño laboral se define como el grado de crecimiento logrado en las labores que se realizan y que idealmente procura el placer y conformidad del colaborador en su puesto en busca del mayor rendimiento. (Barrera, 2017).

Definición operacional

Puntaje obtenido por el personal asistencial de salud, del Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2020, evaluado al aplicar el cuestionario de Rodríguez (2011) para identificar desempeño laboral se tuvo en cuenta los tres aspectos que comprende y que se aprecia en la tabla que a continuación se reproduce y que fue elaborado

y formulado por Rodríguez (2011).

A continuación, se presenta la tabla que se denomina Operacionalización de la variable desempeño laboral, donde se aprecia el análisis de la variable, con sus respectivas dimensiones, e indicadores. También se ha incluido la columna Ítems, simplemente porque se precisa cuáles son los ítems que corresponden a cada indicador.

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
DESEMPEÑO LABORAL	7. Laboral	21. “Te sientes satisfecho con tu profesión 22. Cubro mis expectativas económicas con mi trabajo 23. Te sientes a gusto con el cargo que desempeño 24. Me gusta el trabajo que realizo Realizas actividades de distracción 25. Mi trabajo me hace sentir auto realizado (a) Hago un buen desempeño de mis labores diarias 26. Te brindas la oportunidad para crecer profesionalmente	1 2 3 4 5 6
	8. Académico	27. Cumples con agrado tu trabajo 28. Te sientes satisfecho con tu área de trabajo 29. Te sientes satisfecho con tu trabajo 30. Estás satisfecho con el entorno social en	7 8 9 10

		donde se desenvuelve	
		31. Ejerces tu labor con profesionalismo	11
		32. Te sientes satisfecho con su entorno laboral	12
		33. Eres respetuoso con tu entorno laboral	13
	9. Investigativo	34. Respetas al personal que labora contigo	14
		35. Cumples con los compromisos Establecidos	15
		36. La tarea que realizas es tan valiosa como cualquier otra	16
		37. Respetas los tratados médicos de la política institucional	17
		38. Participas de eventos de capacitación y actualización	18
		39. Fortaleces tus capacidades profesionales	19
		40. Te interesa investigar temas relevantes".	20

Fuente: Rodríguez (2011)

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

El método que se utilizó para resolver el problema de investigación elegido fue el Método científico que consiste en plantear y resolver problemas de investigación científica; en su aplicación, para probar las hipótesis se hizo previamente una revisión de la literatura existente sobre los conocimientos actualizados comprendidas en las variables y también el reporte de antecedentes, las pruebas de hipótesis, las cuales fueron verificadas, de acuerdo a las indicaciones formuladas por Cerda (2011).

4.2. Tipo de Investigación

De acuerdo con el propósito, en tanto no se pretende un aporte teórico (crear una teoría, proponer una corrección de una teoría, crear un paradigma, etc.) sino más bien utilizar las teorías para resolver asuntos empíricos o prácticos, se afirma que la investigación por realizar fue aplicada. Bunge ha

definido con claridad que la ciencia (investigación) es básica cuando se dedica a una” búsqueda desinteresada de nuevo conocimiento científico” y que la ciencia (investigación aplicada es “la búsqueda de un nuevo conocimiento científico con posible utilización práctica”. Ejemplos: los matemáticos, los físicos, los bioquímicos, los farmacéuticos, los psicólogos”.

Nuestra afirmación sobre tipo de investigación también recoge el aporte de Tamayo y Tamayo (2003: 129), quien literalmente sostiene que “la investigación básica es aquella que recibe también el nombre de pura o fundamental... busca las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes”, mientras que la investigación aplicada “es la que aplica a realidades concretas los resultados de la investigación pura o básica”

Sánchez y Meza (2015), también concuerdan respecto de la afirmación del significado de investigación básica e investigación aplicada, porque afirman que “no tiene objetivos prácticos específico está orientada (su propósito) al descubrimiento de principios y leyes”. En cambio, la investigación aplicada, llamada también investigación constructiva o utilitaria, se caracteriza por el interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ellas se derivan. La investigación práctica busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre la realidad circunstancial antes que el desarrollo de un conocimiento universal.

Según el control de variables, en tanto el estudio no controló variables alguna, sino estudió qué relación existe entre dos variables: estrés y desempeño laboral, el estudio fue no experimental del subtipo descriptivo, así lo sostienen Tamayo y Tamayo (2003), Hernández, Fernández y Baptista (2014) y Sánchez (2015)

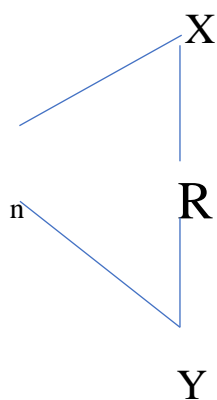
4.3. Nivel de Investigación

De acuerdo con las funciones que cumplió la investigación, el estudio realizado solo alcanzó al nivel descriptivo, pues, el aporte de conocimiento responde a una interrogante del tipo “Cuál es...”, “Qué relación existe...” “Cómo es la relación entre dos variables del estudio”, que permite respuestas exclusivamente de naturaleza descriptiva.

4.4. Diseño de Investigación

Para alcanzar los objetivos de la investigación se utilizó el diseño correlacional. Como dicen Hernández, Fernández y Baptista (2014), el diseño es correlacional, se utiliza cuando se indaga sobre la existencia o no existencia de una correlación entre dos variables, se exige medir una variable, obtener su promedio, luego medir la otra variable, obtener otro promedio y luego utilizar un estadístico para probar si hay o no hay relación.

Para alcanzar los objetivos de la investigación, se utilizó el diseño correlacional. Este diseño se esquematiza de la siguiente manera:



Donde, cada una de las expresiones utilizadas en el esquema tiene los siguientes significados:

- n = Designa a la muestra del estudio: Trabajadores que son del área de salud y laboran en el “Centro de Salud Catalina Huanca” de Lima Este, en el año 2021
- X = Refiere a la variable estrés
- r = Correlación entre las variables del estudio
- Y = Refiere al desempeño laboral en el Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este, en el año 2021.

4.5. Población y Muestra

Población: Teniendo en cuenta que Población (N) designa al conjunto de elementos investigables que tienen características comunes. (Tafur e Izaguirre, 2016), Hernández, Fernández& Baptista (2013), la población total para el desarrollo de la investigación estuvo constituida por 35 profesionales de la salud (unidades de análisis) incluyendo a médicos, enfermeras, obstetras, odontólogos, técnicos, y personal administrativo, quienes laboran en el C.S. Catalina Huanca ubicado en el Agustino perteneciente a la Dirección de Salud IV Lima Este.

Muestra:

Teniendo en cuenta que se denomina muestra o población muestral a la parte o subconjunto de una población, la muestra tiene las características de los elementos constitutivos de la población, tienen exactamente los mismos rasgos de la población: los aspectos característicos de las muestras son comunes a la población. (Tafur e Izaguirre, 2016), Nuestra propuesta de muestra también se

basa en Hernández, Fernández& Baptista (2013), para quienes la muestra es censal y estuvo conformada por el personal de salud, C.S. Catalina Huanca ubicado en el Agustino perteneciente a Lima Este.

Como la población fue pequeña y fue fácil acceso a ella, y una de las investigadoras laboraba y aún labora en el Centro de salud, se investigó a toda la población. Por estas consideraciones, se afirma que la muestra fue censal.

No se aplicó técnica de muestreo, porque se estudió toda la población.

Criterios de Inclusión y Exclusión:

Estos fueron los criterios de Inclusión y exclusión que utilizamos para desarrollar nuestro trabajo de investigación en el Centro de salud investigado:

Criterio de inclusión

- ✓ Personal profesional y no profesional cuyo centro de labores fijo es el Centro de Salud “Catalina Huanca”.
- ✓ Personal que participó de ambos sexos
- ✓ Personal que contaba con asistencia regular presencial.
- ✓ Personal que aceptó la invitación de participar en la investigación (se evidenció el cumplimiento de este criterio firmaron el consentimiento informado)

Criterio de exclusión

- ✓ Personal profesional y no profesional que se encuentra laborando en forma itinerante en el Centro de Salud Catalina Huanca
- ✓ Personal que se encuentra laborando en forma remota
- ✓ Personal que no aceptó participar en el estudio

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

Técnica

La técnica que se utilizó fue la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario, que, como lo hace presente Ortiz (2012) es el instrumento que consiste en un conjunto de preguntas que se elaboran luego de tener en cuenta las variables y sus dimensiones. En el caso de la investigación que se realizó, se utilizaron los instrumentos elaborados por Barrera (2017), para su tesis. Los detalles de las fichas técnicas aparecen en Anexos.

Instrumentos

Estrés

Descripción del instrumento para medir estrés

El instrumento, que fue elaborado originalmente por Tapia, Cruz y Gallardo (2007), fue un cuestionario que estuvo compuesto por 20 afirmaciones y estaban divididos en 03 dimensiones **Agotamiento** (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6); **Realización personal** (ítems 7, 9, 10, 11, 12, 13) y **Despersonalización** (ítems 14, 16, 17, 18, 19, 20). Para obtener la puntuación de cada una de las dimensiones, se sumaron los puntos obtenidos en el loque de cada dimensión y el puntaje total se logró sumando los puntajes acumulados en las dimensión, y fue dividido entre 3 a fin de obtener el promedio de estrés que a su vez fueron distinguidos en 5 escalas: Muy bajo, Bajo, Medio, Alto y Muy alto.

Para efectos de conseguir la validez externa se procedió a someter el instrumento a juicio de expertos. Para la verificación realizada se utilizó la

escala global de Alpha de Cronbach permitió obtener de 0,912. El Alpha para la escala de vinculación es de $r = 0,982$ mientras que para la escala de flexibilidad es de $r = 0,595$.

Desempeño Laboral

El instrumento para medir desempeño laboral fue originalmente elaborado por Rodríguez (2011), fue un cuestionario integrado por 20 afirmaciones y evaluó tres dimensiones de Aspectos propiamente laborales (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6); Aspectos académicos (ítems 7, 9, 10, 11, 12, 13) y Aspectos investigativos (ítems 14, 16, 17, 18, 19, 20) para la puntuación en cada dimensión se requirió acumular las puntuaciones en los ítems de la dimensión específica, para obtener la puntuación total fue necesario que se acumulara todos los subtotales de las 3 dimensiones y luego se dividió entre 3 para hallar el promedio del desempeño laboral, que a su vez fueron distinguidos en 5 escalas: Muy bajo, Bajo, Medio, Alto y Muy alto.

Para efectos de conseguir la validez externa se procedió a someter el instrumento a juicio de expertos. Al aplicar el criterio de confiabilidad se utilizó el Alpha de Cronbach, obteniéndose 0.897. El Alpha para la escala de vinculación fue de $r = 0,982$ mientras que para la escala de flexibilidad fue de $r = 0,595$.

Prueba Piloto

Se hizo una prueba piloto para tenerla en cuenta cuando se haga la aplicación de los instrumentos en el momento correspondiente

**RESULTADO DE LA APLICACIÓN DE LA PRUEBA PSICOMETRICA PARA
MEDIR ESTRÉS, EN LA PRUEBA PILOTO**

PREGUNTAS	R1	R2	R3	R4	R5		
1	2	2	2	2	2	10	
2	3	2	2	2	2	11	
3	4	2	2	2	2	12	
4	3	4	4	4	4	19	
5	4	2	4	3	2	15	
6	3	1	2	3	1	10	78 A. Emocional.
7	2	2	2	3	2	11	
8	2	2	2	3	2	11	
9	1	2	3	3	2	11	
10	2	2	3	3	2	12	
11	2	2	3	4	2	13	
12	1	2	2	4	2	11	
13	2	2	4	4	2	14	
14	4	4	4	4	4	20	103 R. Personal.
15	4	4	4	4	4	20	
16	2	2	3	4	2	13	
17	2	1	2	3	1	9	
18	1	1	2	2	1	7	
19	1	2	2	2	2	9	
20	1	1	3	2	1	8	57 Despersonalización.
Total	46	42	55	61	42	246	

**RESULTADO DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA
MEDIR DESEMPEÑO LABORAL. EN LA PRUEBA PILOTO**

PREGUNTAS	R1	R2	R3	R4	R5		
1	3	3	3	4	4	17	102 Laboral
2	4	3	2	4	4	17	
3	4	4	2	3	4	17	
4	4	4	3	4	4	19	
5	3	3	2	3	4	15	
6	3	4	2	4	4	17	
7	3	3	3	4	3	16	123 Academico
8	2	3	1	3	4	13	
9	3	2	1	3	4	13	
10	4	3	4	3	3	17	
11	4	3	3	3	4	17	
12	3	2	3	4	3	15	
13	3	4	3	3	4	17	
14	4	3	2	3	3	15	80 Investigativo
15	3	3	2	3	3	14	
16	4	3	3	4	3	17	
17	3	2	3	4	3	15	
18	2	2	3	3	3	13	
19	2	1	2	3	3	11	
20	1	1	2	3	3	10	
Total	62	56	49	68	70	305	

INFORME DE LOS RESULTADOS DE LA PRUEBA PILOTO

En el marco del proyecto de investigación “ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CATALINA HUANCA LIMA ESTE 2021”, presentado por las Bachilleres en Psicología Ruiz Seminario, Maria Isabel y Serrano Galindo Melizza Soledad para optar por el Título de Psicólogo en la Escuela Profesional de Psicología, de la Facultad de Ciencias de la Salud de la

Universidad Peruana Los Andes planteando como objetivo Identificar la relación entre Estrés y Desempeño Laboral en el Personal del Centro de Salud Catalina Huanca Lima Este 2021, para verificar el logro del objetivo indicado, se elaboraron las siguientes pruebas, que fueron aplicadas en la prueba piloto:

- 1) Una prueba psicométrica para medir Estrés, divididas en tres dimensiones agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal, compuesta de 20 Items.
- 2) Una encuesta para medir Desempeño laboral, dividida en tres dimensiones laboral, académico e investigativo y compuesta por 20 Items.

RESULTADOS DE LA PRUEBA PILOTO

La prueba piloto se llevó a cabo en la siguiente fecha:

Aplicación de las pruebas: el día 25 febrero del 2021.

- 1) Resultado: Promedio de la medición de Estrés: 79.3
- 2) Resultado: Promedio de la medición de Desempeño Laboral: 101.6

Cuestionario adicional

Los participantes en la prueba piloto recibieron unas preguntas adicionales, el mismo 25 de febrero de 2021.

- 1) ¿Comprendieron los ítems formulados?
- 2) ¿Hubo algún término que no conocían su significado?
- 3) ¿Consideran que las prueba para medir Estrés puede seguirse utilizando en pruebas posteriores?
- 4) ¿Consideran que las prueba para medir Desempeño Laboral puede seguirse utilizando en pruebas posteriores?

Resultados de la prueba adicional

La aplicación de los instrumentos de recolección de datos aplicados al Personal del “Centro de Salud Catalina Huanca” Lima Este 2021, en la prueba piloto, tienen características similares, reveló que no hay dificultades en la aplicación de la prueba, pues los resultados fueron los siguientes;

- 1) La totalidad de los participantes manifestaron que comprendieron las pruebas, tanto la prueba Psicométrica como el cuestionario.
- 2) Todos los participantes manifestaron conocer el significado de los términos: los pertenecientes al lenguaje usual que corresponde a la variable estrés y la variable Desempeño Laboral.
- 3) Sin excepción, los Integrantes del Personal del “Centro de Salud Catalina Huanca” Lima Este 2021 en la prueba piloto manifestaron que las herramientas de evaluación utilizadas pueden usarse en las pruebas reales.

CONCLUSIONES Y APLICACIÓN FUTURA

La prueba piloto se aplicó a 5 integrantes del Personal del “Centro de Salud Catalina Huanca” Lima Este 2021 con características similares a la muestra real de la investigación, no encontraron dificultades.

La duración de la prueba objetiva fue de 45 minutos. Tiempo que fue aceptado por los participantes.

Existió una buena disposición de los integrantes del Personal del Centro de Salud “Catalina Huanca” 2021 para participar en la evaluación durante la aplicación de la prueba piloto.

Las herramientas utilizadas en las evaluaciones de la prueba piloto son susceptibles de utilizarse en la evaluación real

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se utilizó estadística descriptiva y se usó el Paquete estadístico SPSS, versión 25, dando cumplimiento a la aplicación de las técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales no paramétrica. Así mismo, se utilizaron tablas y figuras para representar los resultados.

Para la contrastación de las hipótesis, dada la naturaleza ordinal de los datos, se utilizó el estadístico chi cuadrado para la hipótesis general y Rho de Spearman para las hipótesis específicas.

Pese a la existencia de una condición negativa que es la Pandemia causada por el COVID-19, existió la seguridad de que los datos se conseguirán con los instrumentos para medir las variables del estudio. Hubo necesidad de hacer la aplicación, contando la facilidad de que una de las dos tesis, la Bach. Serrano Galindo, Melizza laboraba en el Centro de Salud “Catalina Huanca”, donde se hizo la investigación y se contó con el apoyo que se requería para hacer la aplicación correspondiente,

Para cumplir con la etapa de procesamiento de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS, versión 25, para cumplir con la aplicación de las técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales no paramétrica. Así mismo, se utilizaron tablas y gráficos para representar los resultados.

Para la contrastación de las hipótesis, dada la naturaleza ordinal de los datos, se utilizó el estadístico Rho de Spearman para la hipótesis general y también Rho de Spearman para las hipótesis específicas.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

Se dio cumplimiento a las normas establecidas por el Reglamento General de Investigación Actualizado de la UPLA, cumpliendo estrictamente con el respeto de los principios éticos que controlan los comportamientos de las investigadoras. Estos principios aparecen, primero, en el Art. 27 del Capítulo IV. del Reglamento General de Investigación Actualizado, publicado en el Portal de Transparencia de la Universidad Peruana Los Andes. Este capítulo se denomina Ética de Investigación. Estos principios refieren a la protección de la persona y de diferentes grupos étnicos y socioculturales; principio que tiene sentido debido a que en nuestro país existen diversas etnias y hay expresiones multiculturales. También se respetó la participación libre y voluntaria en la investigación. Se hizo evidente este respeto en el documento denominado consentimiento informado que firmaron los sujetos investigados. La investigación Respetó el bienestar y integridad de los investigados, así como su medio ambiente. Como investigadoras, se respetó de manera integral la responsabilidad que nos correspondía, particularmente en lo que respecta a los alcances y consecuencias de la investigación, asumiendo así lo establecido en el artículo 27, inciso e. del mencionado Reglamento. Por último, se respetó la veracidad en todas las etapas de la investigación y por esta razón se ha firmado el compromiso de autoría, asumiendo las consecuencias administrativas y/o penales si se probara que no hay tal cumplimiento.

La investigación realizada también acató todo lo dispuesto en el Art. 28 del Reglamento de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes, que refiere al comportamiento ético de quienes somos autoras del proyecto de investigación: Declaramos que la investigación por realizar es original (Art. 28,

a.), que seguiremos cumpliendo con el rigor científico en lo que compete a la validez y fiabilidad de los instrumentos, fuentes recopiladas y datos conseguidos (Art. 28, b.). Nuestra investigación tuvo en cuenta todo tipo de compromiso ético, y en caso de que hubiera transgresiones a los derechos de personas o instituciones asumiremos las consecuencias con sus respectivas sanciones y/o penalidades, como lo establece el Art. 28, c. del Reglamento General de Investigación. Asumimos el criterio de confidencialidad de los datos, no exigiendo la identificación de los investigados, que se evidencia con el documento denominado Confidencialidad de los datos (Art. 28, d.).

Declaramos que cumpliremos con la competencia de la comunicabilidad, pues haremos extensivo los conocimientos logrados, de manera integral, a la comunidad científica (Art. 28, e.), Se cumplirá con lo establecido en el numeral f. del Art. 28, pues la información obtenida solo se usará con fines de investigación. Se tiene en cuenta el respeto a las normas de investigación, nacional e internacional, teniendo en cuenta los derechos de los investigados (Numeral g, del Art. 28).

En el caso de que en algún momento se produzcan conflictos, como investigadoras haremos manifiesto esta situación problemática a las autoridades pertinentes, cumpliendo así con lo establecido en el numeral g. del Art. 28 del Reglamento General de Investigación. La investigación que se propone no comete ni cometerá faltas deontológicas: Los documentos que se utilizaron fueron originales y auténticos, no falseados, los autores de la investigación son aquellas que aparecemos en la carátula de nuestro informe final; no hemos firmado compromiso alguno con ninguna entidad, todo está controlado por nuestra universidad; tampoco se han falseado documentos

alguno, por esta razón se adjunta el Documento de autoría; las publicaciones que tendrán lugar por la investigación que hemos realizado fueron controlados por la Universidad Peruana Los Andes. Respetamos el derecho de propiedad intelectual y derechos de autor establecidos por nuestra Universidad.

La investigación que se propone cumplirá con las normas éticas que han sido establecidas como Derechos Humanos, el Código de Ética del Colegio de Psicólogos del Perú, el Código de Ética de la Universidad Peruana Los Andes y las normas éticas establecidas por el Comité de Ética de la UPLA- Filial Lima.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

En primera instancia se menciona los hallazgos al aplicar la estadística descriptiva de las variables de estudio y sus respectivas dimensiones.

Tabla 3

Desempeño Laboral en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este” en el año 2021.

Categorías	F	%
Desempeño Laboral Óptimo	21	60
Desempeño Laboral Bueno	6	17.15
Desempeño Laboral Regular	6	17.15
Desempeño Laboral Malo	2	5.7
Desempeño Laboral Pésimo	0	0
Total	35	100

En la tabla 3 se realiza la descripción del análisis de frecuencia con respecto al nivel del Desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este” en el año 2021. Se observa que el 60% del personal de salud encuestado se encuentra en la categoría de desempeño laboral óptimo, debido a que tiene la mayor frecuencia. Un 17,15% del personal investigado se situó en un nivel de desempeño laboral bueno; lo propio sucede con la categoría de desempeño laboral regular. El 5.7% restante de los participantes del estudio se encontraron en el nivel de desempeño laboral malo. No se registraron individuos en la categoría de desempeño laboral pésimo.

Figura 1

Gráfico de frecuencias del nivel de desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este” en el año 2021.

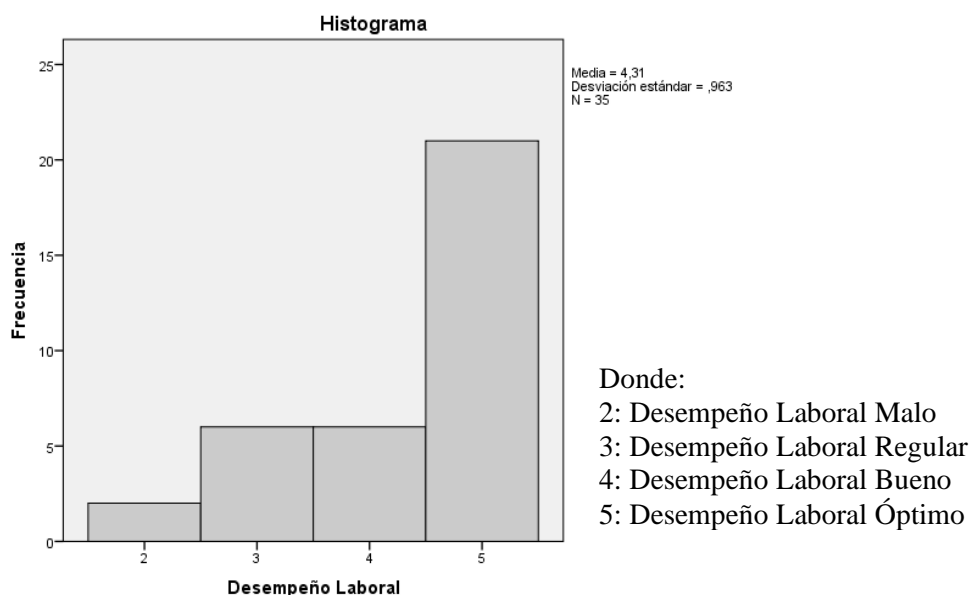


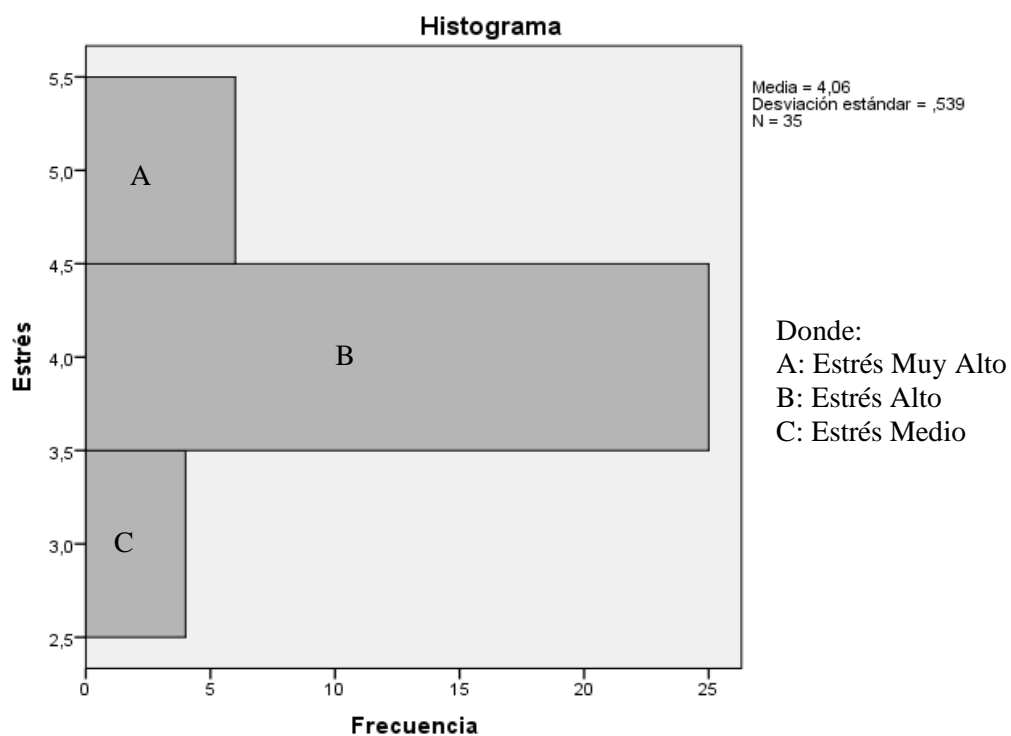
Tabla 4
Estrés en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este” en el año 2021

Categorías	F	%
Estrés Muy Alto	6	17.14
Estrés Alto	25	71.43
Estrés Medio	4	11.43
Estrés Bajo	0	0
Estrés Muy Bajo	0	0
Total	35	100

En la tabla 4 se aprecia la frecuencia del nivel de estrés en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este” en el año 2021. El 17,14% del personal presentó un nivel de estrés muy alto. El 71,43% de los encuestados presentó un nivel alto de estrés, de manera que compone el grupo predominante. El 11,43% restante se situó en la categoría de nivel de estrés medio. No se registraron individuos en los grupos de estrés bajo y muy bajo.

Figura 2

Gráfico de frecuencia del nivel de estrés en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este” en el año 2021.

**Tabla 5**

Dimensiones del nivel de estrés en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este” en el año 2021.

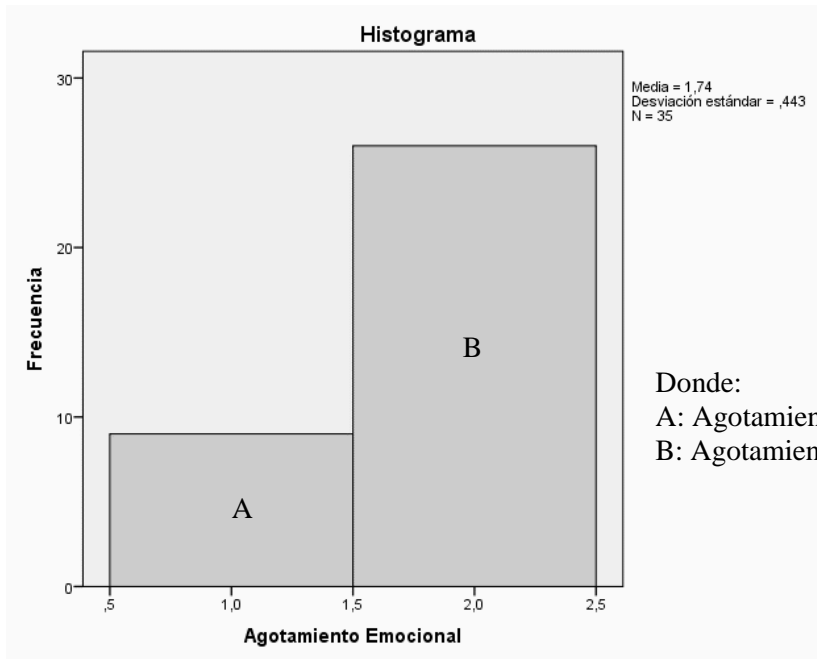
DIMENSIONES	F	%
Agotamiento Emocional		
Alto	9	25.7
Medio	26	74.3
Bajo	0	0
Falta de Realización Personal		

Falta de Realización Personal Alto	18	51.4
Falta de Realización Personal Medio	17	48.6
Falta de Realización Personal Bajo	0	0
Despersonalización Alta	21	60
Despersonalización Media	14	40
Despersonalización Baja	0	0

En la tabla 5 se aprecia el análisis de frecuencia de las dimensiones que componen a la variable de estrés medida en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este” en el año 2021. En agotamiento emocional, se observa que un 25.7% se sitúa en la categoría alta y el restante 74.3% se situó en la categoría media, de manera que este último constituyó la categoría predominante. No se detectaron individuos en la categoría de agotamiento individual bajo. Respecto a la falta de realización personal, el 51,4% se situó a en la categoría alta, constituyendo el grupo predominante; mientras que el 48.6% restante se encuentra en la categoría media. No se registró individuos en la categoría de falta de realización personal baja. En última instancia, la dimensión de despersonalización se vio caracterizada por un 60% de los encuestados en la categoría alta, constituyendo el grupo predominante; el 40% restante se encontró en la categoría media. No se registró individuos en el grupo de despersonalización baja.

Figura 3

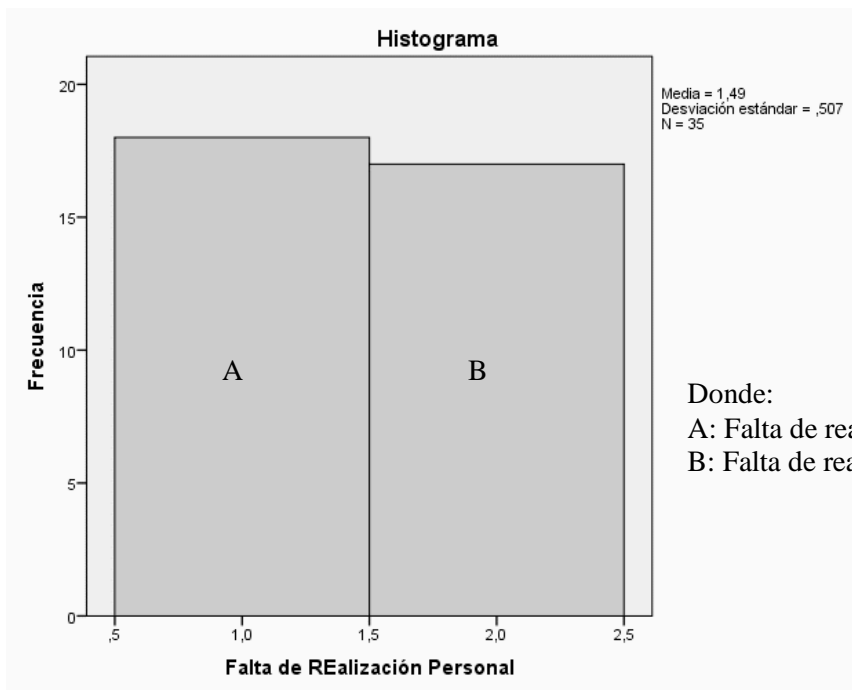
Gráfico de frecuencia de la dimensión de Agotamiento emocional



Donde:
A: Agotamiento emocional alto
B: Agotamiento emocional medio

Figura 4

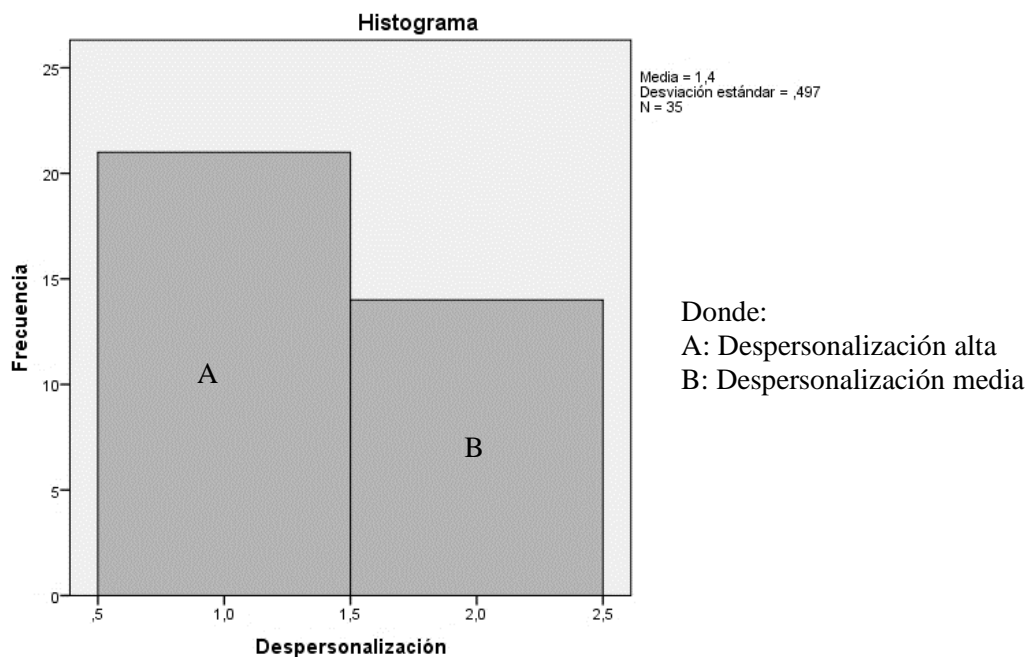
Gráfico de frecuencia de la dimensión de Falta de realización personal.



Donde:
A: Falta de realización personal alto
B: Falta de realización personal medio

Figura 5

Gráfico de frecuencia de la dimensión de Despersonalización



5.2. Contrastación de hipótesis

Previamente al procedimiento estadístico inferencial correspondiente a la contrastación de hipótesis del estudio, es menester realizar la determinación del tipo de distribución de la data. En este sentido, teniendo en cuenta que se considera para el estudio una muestra de treinta y cinco participantes, se procede a realizar la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk.

Tabla 6***Prueba de normalidad de Shapiro – Wilk***

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Desempeño Laboral	,720	35	,000
Estrés	,714	35	,000

Ho: Las variables presentan una distribución normal

Hi: Las variables no presentan una distribución normal

En función a lo observado en la tabla 6 se aprecia que el valor $p=0,00$, teniendo en cuenta que se consideró un nivel de significancia del 95%; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, las variables no presentan una distribución normal.

Teniendo en cuenta lo mencionado en el apartado anterior, para el estudio de contrastación de las hipótesis corresponde realizar pruebas no paramétricas. Para el procesamiento estadístico, teniendo en cuenta el nivel y diseño de la presente investigación, corresponde aplicar la prueba de correlación de Spearman.

Tabla 7

Análisis de la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este” en el año 2021.

Correlaciones			Desempeño Laboral	Estrés
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,002
		Sig. (bilateral)	.	,991
		N	35	35
	Estrés	Coefficiente de correlación	-,002	1,000
		Sig. (bilateral)	,991	.
		N	35	35

Hipótesis General:

Ho : No existe una correlación entre estrés y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021.

Hi : Existe una correlación entre estrés y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021.

En la tabla 5 se aprecia la prueba no paramétrica de correlación de Spearman para el análisis inferencial de la hipótesis general del estudio. Se obtuvo un valor $p= 0.991$, teniendo en cuenta que para la investigación se consideró un nivel de significancia al 95%, lo que conlleva que se acepta la hipótesis nula. Por lo tanto, se determinó que no existe una correlación entre estrés y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021.

Hipótesis Específica 1:

Ho : No existe una correlación entre agotamiento emocional y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este”, en el año 2021.

Hi : Existe una correlación entre agotamiento emocional y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este”, en el año 2021.

Tabla 8

Análisis de la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este” en el año 2021.

		Correlaciones		
			Desempeño Laboral	Agotamiento Emocional
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,118
		Sig. (bilateral)	.	,501
		N	35	35
	Agotamiento Emocional	Coefficiente de correlación	-,118	1,000
		Sig. (bilateral)	,501	.
		N	35	35

En la tabla 8 se aprecia la prueba no paramétrica de correlación de Spearman para el análisis inferencial de la hipótesis específica 1 del estudio. Se obtuvo un valor $p=0.501$, teniendo en cuenta que para la investigación se consideró un nivel de significancia al 95%, lo que conlleva que se acepta la hipótesis nula. Por lo tanto, se determinó que no existe una correlación entre agotamiento emocional y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este”, en el año 2020.

Hipótesis Específica 2:

Ho : No existe una correlación entre la falta de realización personal y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021.

Hi : Existe una correlación entre la falta de realización personal y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021.

Tabla 9

Análisis de la relación entre la falta de realización personal y el desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este” en el año 2021.

		Correlaciones		
			Desempeño Laboral	Falta de Realización Personal
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,003
		Sig. (bilateral)	.	,985
		N	35	35
	Falta de Realización Personal	Coefficiente de correlación	,003	1,000
		Sig. (bilateral)	,985	.
		N	35	35

En la tabla 9 se aprecia la prueba no paramétrica de correlación de Spearman para el análisis inferencial de la hipótesis específica 2 del estudio. Se obtuvo un valor $p=0.985$, teniendo en cuenta que para la investigación se consideró un nivel de significancia al 95%, lo que conlleva que se acepta la hipótesis nula. Por lo tanto, se determinó que no existe una correlación entre la falta de realización personal y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2020.

Hipótesis específica 3:

Ho : No existe una correlación entre la despersonalización y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021.

Hi : Existe una correlación entre despersonalización y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021.

Tabla 10

Análisis de la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este” en el año 2021.

		Correlaciones		
			Desempeño Laboral	Despersonalización
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,184
		Sig. (bilateral)	.	,291
		N	35	35
	Despersonalización	Coefficiente de correlación	-,184	1,000
		Sig. (bilateral)	,291	.
		N	35	35

En la tabla 10 se aprecia la prueba no paramétrica de correlación de Spearman para el análisis inferencial de la hipótesis específica 3 del estudio. Se obtuvo un valor $p= 0.291$, teniendo en cuenta que para la investigación se consideró un nivel de significancia al 95%, lo que conlleva que se acepta la hipótesis nula. Por lo tanto, se determinó que no existe una correlación entre la despersonalización y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2020.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1) Sobre el logro del objetivo general y los objetivos específicos

La investigación realizada llegó a verificar que se alcanzó el objetivo general de investigación, que constituyó el logro de un conocimiento nuevo: “Identificar la relación entre estrés y desempeño laboral en el personal del “Centro de Salud Catalina Huanca” de Lima Este, en el año 2021”.

Se aplicó la prueba no paramétrica de correlación de Spearman para el análisis inferencial de la hipótesis general del estudio, se obtuvo un valor $p= 0.991$, teniendo en cuenta que para la investigación se consideró un nivel de significancia al 95%, se determinó que no existe una correlación entre estrés y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021.

También se alcanzó el primer objetivo específico suscrito, que se escribió en los siguientes términos: “Identificar la relación entre agotamiento emocional y desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este, en el año 2021”. En efecto, utilizando la prueba no paramétrica de correlación de Spearman se obtuvo un valor $p= 0.501$, teniendo en cuenta que para la investigación se consideró un nivel de significancia al 95%, lo que conllevó a determinar que no existe una correlación entre agotamiento emocional y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este”, en el año 2021.

Se logró alcanzar el segundo objetivo específico: “Establecer la relación entre realización personal y desempeño laboral en el personal de salud del Centro de

Salud “Catalina Huanca” de Lima Este, en el año 2021”. Utilizando la prueba no paramétrica de correlación de Spearman se obtuvo un valor $p= 0.985$, teniendo en cuenta que para la investigación se consideró un nivel de significancia al 95%, lo que conllevó a determinar que no existe una correlación entre la falta de realización personal y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021.

Finalmente, se logró obtener el tercer objetivo específico, que se suscribió en los siguientes términos: “Precisar la relación entre realización personal y desempeño laboral en el personal del Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021”. Cumpliendo con hacer la prueba no paramétrica de correlación de Spearman, se obtuvo un valor $p= 0.291$, teniendo en cuenta que para la investigación se consideró un nivel de significancia al 95%, lo que conllevó a determinar que no existe una correlación entre la despersonalización y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021.

2) Sobre la Descripción de los resultados obtenidos

Los resultados obtenidos en la prueba de la Hipótesis General, debido a que, en la prueba no paramétrica de correlación de Spearman, se encontró un valor $p= 0.991$, teniendo en cuenta que para la investigación se consideró un nivel de significancia al 95%, lo que conllevó a la aceptación de la hipótesis nula. Por lo tanto, se determinó que no existe una correlación entre estrés y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021.

En cuanto a las Hipótesis Específicas que formulamos no se verificó la primera Hipótesis Específica suscrita que dice: “Existe una correlación entre agotamiento y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021.” Realizada la prueba no paramétrica de correlación de Spearman para el análisis inferencial de la hipótesis específica 1 del estudio, se obtuvo un valor $p= 0.501$, teniendo en cuenta que para la investigación se consideró un nivel de significancia al 95%, razón por la cual se aceptó la hipótesis nula. Por lo tanto, se determinó que no existe una correlación entre agotamiento emocional y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este”, en el año 2021.

En cuanto a la segunda Hipótesis Específica que se suscribió y que dice:

“Existe una correlación entre realización personal y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021”. Al realizar la prueba no paramétrica de correlación de Spearman para el análisis inferencial de la hipótesis específica 2 del estudio, se obtuvo un valor $p= 0.985$, teniendo en cuenta que para la investigación se consideró un nivel de significancia al 95%, lo que condujo a la aceptación de la hipótesis nula. Por lo tanto, se determinó que no existe una correlación entre realización personal y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021.

Con respecto a la tercera Hipótesis Específica, fue planteada de la siguiente manera: “Hay correlación entre despersonalización y desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021”, luego de realizar la prueba no paramétrica de correlación de Spearman

para el análisis inferencial de la hipótesis específica 3 del estudio, se obtuvo un valor $p=0.291$, teniendo en cuenta que para la investigación se consideró un nivel de significancia al 95%, lo que condujo a que se aceptara la hipótesis nula. Por lo tanto, se determinó que no existe una correlación entre la despersonalización y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021.

3) Respecto a la opinión de los autores detallados en las Bases teóricas del Informe final

Se expone a continuación la confrontación de nuestros resultados obtenidos comparados con las formulaciones de las teorías expuestas en nuestras Bases teóricas.

La tesis realizada se basa en el concepto de estrés formulado por Lazarus y Folkman (1986): este autor concibe al estrés como una consecuencia de la relación entre el individuo y su entorno, al cual pertenece y que es el ámbito donde se desenvuelve y que puede ser amenazante, porque puede poner en peligro su salud. Además, se ha recogido el aporte de Gonzales (2014): el estrés es una reacción física en la cual entran varios mecanismos de defensa para actuar frente a una situación amenazante, este es un fenómeno cada vez más frecuente que aumenta y afecta el entorno donde viven y laboran las personas. También se basa la concepción del estrés que distingue 3 dimensiones fundamentales: 1) agotamiento emocional, 2) Realización personal y 3) Despersonalización que fuera a su vez asumido por Barreda (2017). Este autor elaboró un instrumento Cuestionario para medir estrés que las autoras de la tesis hemos asumido.

Con respecto a la variable desempeño laboral, se aceptó el concepto del desempeño laboral Chiavenato (2007), el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde funciona el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, que distingue como dimensiones desempeño laboral propiamente dicho, desempeño académico y desempeño Académico. Estas dimensiones fueron utilizadas por Barreda (2017). Este autor elaboró un instrumento para medir desempeño laboral que las autoras de la tesis hemos tenido en cuenta para hacer la tesis.

Los resultados obtenidos en nuestra investigación concuerdan con las teorías tomadas como base teórica, tanto en lo concerniente a los resultados de estrés que mantiene una concordancia con las teorías del estrés específicamente en lo que concierne a estrés laboral; también existe concordancia entre los resultados obtenidos en la medición del desempeño laboral con las afirmaciones de los autores mencionados en la formulación de la teoría del desempeño laboral.

4) Respecto a la similitud o discrepancia con otras investigaciones realizadas

Similitudes o discrepancias con otras investigaciones realizadas en el Perú

Existen discrepancias absolutas con los resultados de la investigación utilizada por Barreda (2017). Este autor distingue las dimensiones de estrés, que asumió nuestra tesis, empleó el mismo instrumento, ambas poblaciones investigadas fueron peruanas, pero en la investigación de Barreda la población fue de la Sierra y la nuestra fue de la región de la costa, (Lima); Ambos estudios alcanzaron los objetivos, pero difieren en los resultados de la prueba de las hipótesis, pues mientras que Barreda confirmó sus hipótesis planteadas, tanto la general como las específicas, que afirmaban que sí existe correlación entre estrés y desempeño

laboral, así como también la correlación entre estrés y la variable desempeño docente, la investigación nuestra comprobó lo contrario. Barreda también comprobó que había relación entre las dimensiones de estrés y la variable desempeño laboral, nosotras probamos lo contrario.

El estudio realizado por Choquejahuá (2017), realizado en el área de Mantenimiento de la Universidad Agraria de Puno, se asemeja al estudio nuestro en lo concerniente a las variables de estudio, pero se estudiaron diferentes poblaciones, pues este autor investigó trabajadores del área de mantenimiento y nosotras trabajadores de salud; la investigación de Choquejahuá concuerda con la nuestra en los objetivos alcanzados. Hay semejanza en lo que respecta a técnicas e instrumentos de recolección de datos: Choquejahuá confirmó sus hipótesis; en el estudio nuestro los resultados de la contrastación no confirmaron las hipótesis.

La investigación realizada por Dancourt (2018), consideró dos variables: estrés y desempeño laboral, en una empresa dedicada a la fabricación de neumáticos y se ubicó en el distrito de San Miguel, de la ciudad de Lima, lo cual revela una diferencia de población: coincidió con nuestro estudio en lo que respecta a técnica de instrumento de recolección de datos: aplicó la psicometría para estudiar estrés y la encuesta para medir desempeño laboral; como instrumento utilizó un cuestionario. Un aspecto importante en la comparación de los resultados se refiere a los logros: la investigación de Dancourt como la nuestra, alcanzaron los objetivos, pero a diferencia de lo ocurrido con ese estudio, la nuestra no llegó a confirmar las hipótesis. Dancourt logró comprobar la existencia de una relación inversa entre estrés y desempeño laboral: a mayor nivel de estrés, menor desempeño laboral.

La investigación de Carrera y Páucar (2019), se hizo en una población de la Municipalidad de Chepén, Lambayeque, Perú, mientras que la nuestra fue en una población de Centro de salud de Lima; el objetivo del estudio de Carrera y Páucar fue similar al nuestro: precisar la relación entre dos variables: estrés y desempeño laboral. En cuanto a la Metodología utilizada, hay coincidencia en cuanto al tipo de investigación: descriptiva, también en lo que respecta al diseño, se usó aquel que se denomina correlacional. Hay además similitud en cuanto al tipo de la población investigada: en ambos se estudió a la toda la población. En la investigación de Carrera y Páucar y en la nuestra se utilizaron cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, los cuales fueron validados mediante juicio de expertos. Una diferencia entre la tesis de Carrera y Páucar y la que hicimos nosotras está en que en esa tesis se encontró una relación significativa entre las variables del estudio, afirmándose que quedó comprobada la hipótesis de investigación, mientras que en la nuestra no fue así.

Similitudes o discrepancias con otras investigaciones realizadas en el extranjero

Con respecto a la investigación realizada por Conchago, (2015), de Ecuador, la tesis escogió las mismas variables, pero el autor planteó que el objetivo de investigación fue determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral, hay discrepancia en la relación porque no es lo mismo estudiar correlación, como planteamos nosotras, y estudiar influencia, pero al fin de cuentas, todo parece indicar que la tesis ecuatoriana investigó correlación. Las poblaciones fueron distintas: Conchago estudió una población constituida por 40 enfermeras del Servicio Emergencia del Hospital Eugenio Espejo de Quito. El estudio de

Conchago se hizo en el año 2015 y la nuestra en el 2020. Sobre la metodología, se coincide en el tipo de estudio: ambas tesis fueron descriptivas, En la tesis de Conchago, se investigó una muestra constituida por 40 enfermeras. del área de emergencia mientras que en la nuestra se estudió toda la población. Hay similitud relativa en técnicas e instrumentos, pues Conchago utilizó como técnica la encuesta y como instrumento de recolección de datos, la prueba de estrés en enfermería (NSS) y nosotras usamos una encuesta y un cuestionario cuyo autor fue Barreda (2017). En cuanto a los resultados obtenidos, hay similitud, porque el estrés laboral es una realidad presente en los servicios investigados en ambas tesis, pero mientras que Conchago logró detectar que el personal está expuesto muy frecuentemente a estresores, nuestra tesis llegó a comprobar que el estrés no estaba asociado a al desempeño laboral.

Iza, M (2016), en Ecuador, hizo una investigación que coincide con la nuestra en el planteamiento del objetivo de investigación: estudiar la relación entre dos variables: estrés y desempeño laboral. Al comparar la población investigada se aprecia que hay diferencia, pues Iza estudió al personal administrativo de una empresa ecuatoriana, mientras que nosotras estudiamos al personal de salud del centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este, Perú. En cuanto a la metodología: el enfoque de la investigación de Iza fue mixto, es decir se combinó el enfoque cualitativo con el enfoque cuantitativo, mientras que nosotras utilizamos el enfoque cuantitativo solamente, Hay similitud en lo que respecta al tipo de investigación, pues tanto Iza como nosotras hicimos una investigación descriptiva y se utilizó un diseño correlacional. En lo que respecta a la relación de investigación, Iza afirmó haber estudiado la relación de influencia, nosotras estudiamos la correlación entre estrés y desempeño laboral.

Villegas (2017), en México, hizo una investigación que coincide con la nuestra en lo que respecta a las variables de estudio: Nivel de estrés y desempeño laboral. Pero hay diferencias en lo concerniente a las poblaciones investigadas, pues, Villegas estudió a las enfermeras de un hospital privado en la localidad de Hermosillo, que es parte del estado de-Sonora, México y nosotras a los trabajadores de salud del centro de salud “Catalina Huanca”, de Lima este, Perú. En ambos estudios nos planteamos el mismo objetivo: averiguar si existía o no relación entre las variables del estudio. Hay concordancia en cuanto a la metodología que se empleó, porque ambas investigaciones fueron del tipo descriptivo correlacional. Respecto a la Metodología, hay similitud en el uso del instrumento para medir la variable desempeño laboral, pero Villegas usó un Formato de Evaluación del Desempeño Profesional validado a través de una prueba piloto en Perú, cuya confiabilidad se hizo con alfa de Cronbach, mientras nosotras usamos el cuestionario de Barrera (2017). Como resultados obtenidos, Villegas se verificó que existía un nivel medio de estrés, mientras que nosotras encontramos nivel alto como medida predominante en la población estudiada. Como conclusión, Villegas afirma que se probó la hipótesis del estudio, pues verificó que existía una relación inversa entre las variables: a mayor nivel de estrés menor desempeño de las enfermeras. Nosotras probamos que no existía relación entre estrés y desempeño laboral en la población estudiada.

Ordoñez y Prado (2019), en Guayaquil, Ecuador, hicieron una investigación en la cual plantearon como objetivo, determinar la incidencia que tiene el estrés en los trabajadores y sus colaboradores en el desempeño laboral de una muestra de 104 trabajadores de la Industria Cartonera Ecuatoriana S.A., mientras que nosotras

estudiamos la relación entre ambas variables mencionadas, solamente en el centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este, Perú. En lo que concierne a la metodología de la investigación, Ordóñez y Prado afirman que se utilizó un enfoque cuantitativo; se usó un diseño descriptivo correlacional. Como instrumentos, Ordóñez y Prado utilizaron una prueba de estrés laboral para cumplir con la tarea de recopilar datos sobre esa variable, mientras en el caso nuestro, se utilizó el instrumento aquel que creó Barrera (2017). Como Resultados, Ordóñez y Prado reportan que el estrés afecta directamente el estado de ánimo en general de los trabajadores investigados, así como la producción de dolencias psicológicas, físicas y afectivas que no permiten al empleado centrarse en sus labores, y por consiguiente, Ordóñez y Prado concluyen que el estrés afecta al desempeño profesional del mismo, nosotras solo verificamos que no existe correlación entre las variables estrés y desempeño laboral, así como también entre las dimensiones de estrés y la variable desempeño laboral. Como recomendación, Ordóñez y Prado proponen un programa de gimnasia laboral enfocado a juegos dinámicos que logren sacar al trabajador de su rutina y llevarlo a un escenario de movimiento y esparcimiento, sumando a esto ejercicios articulares y relajantes siendo de beneficio para una mejor calidad de vida, mientras que nosotras enfatizamos la indagación sobre las mismas variables realizando otras investigaciones porque nuestros resultados refutan a las otras en lo concerniente a la prueba de hipótesis investigaciones realizadas.

Con relación a las consecuencias de los resultados para futuras investigaciones

Los resultados obtenidos en nuestra tesis ponen en tela de juicio los resultados de otras investigaciones; por supuesto que es necesario tener en cuenta el ámbito donde se hace la investigación de las variables estrés y desempeño laboral y también los momentos en que se hicieron las investigaciones no son los mismos, pero por la situación de la pandemia debería haber una correlación entre estrés y desempeño laboral. Se sugiere persistir en la investigación a fin de esclarecer estas discrepancias en los resultados.

CONCLUSIONES

Las conclusiones respaldan los enunciados de quienes formularon los fundamentos teóricos de la variable estrés y de la variable desempeño laboral. Esos fundamentos aparecen en el inicio de la redacción de **2.2. Bases teóricas** como Siegrist (1996), quien afirma que el estrés laboral se da cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa, que ocasiona la disminución de la autoestima y de la autoeficacia y en consecuencia estrés. Siegrist (1996), es el autor del modelo denominado esfuerzo- recompense. Ciertamente es que con esos fundamentos sí sirvieron para alcanzar los objetivos de investigación, pero se puede apreciar que las hipótesis formuladas, que fueron coherentes con esas formulaciones teóricas no concuerdan con las formulaciones teóricas reportadas. Lo que ocurrió es que el Centro de Salud “Catalina Huanca” es excepcionalmente un Centro de Salud que tiene condiciones ambientales favorables: Disposición adecuada de los ambientes para atención de los usuarios, tecnología adecuada, personal calificado. Además, las autoridades de salud se preocupan continuamente por mejorar la calidad de atención. Con esas condiciones no es una necesidad que ocurra que con un nivel de estrés como aquel que se encontró haciendo las mediciones, el desempeño laboral disminuyera. El personal supo responder a las exigencias planteadas durante la pandemia, que aún continúa.

Se formulan a continuación las conclusiones que tienen en cuenta los resultados obtenidos y los objetivos de investigación planteados, desde las circunstancias de la elaboración del proyecto de investigación.

Primera conclusión

La investigación logró alcanzar el objetivo general, que afirmó “Identificar la relación entre estrés y desempeño laboral en el personal del “Centro de Salud Catalina Huanca” de Lima Este, en el año 2021”. Utilizando la prueba no paramétrica de correlación de Spearman, se obtuvo un valor $p= 0.991$, teniendo en cuenta que para la investigación se consideró un nivel de significancia al 95%, se concluye que no existe una correlación entre estrés y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021.

Segunda conclusión

La investigación realizada logró primer objetivo que dice: “Identificar la relación entre agotamiento emocional y desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este, en el año 2021”. Para lograr este objetivo, se hizo uso de la prueba no paramétrica de correlación, se obtuvo un valor $p= 0.501$, teniendo en cuenta que para la investigación se consideró un nivel de significancia al 95%, con lo cual se logró determinar que no existe una correlación entre agotamiento emocional y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este”, en el año 2021

Tercera conclusión

El estudio realizado también logró alcanzar el segundo objetivo específico porque se afirmó que la investigación lograría “Establecer la relación entre realización personal y desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este, en el año 2021”. El objetivo se consiguió utilizando la prueba

no paramétrica de correlación de Spearman, el valor $p=0.985$, para la investigación el nivel de significancia fue al 95%, lo que permitió determinar que no existe una correlación entre la falta de realización personal y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021.

Cuarta conclusión

Se logró el tercer objetivo específico que señala: “Precisar la relación entre realización personal y desempeño laboral en el personal del Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2020”. Este objetivo se alcanzó gracias al uso de la prueba no paramétrica de correlación de Spearman, se obtuvo un valor $p=0.291$, para la investigación se consideró un nivel de significancia al 95%, lo cual permitió determinar que no existe una correlación entre la despersonalización y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021.

Quinta conclusión

Con relación a la aceptación o rechazo de las hipótesis

Realizada la prueba de las hipótesis, se rechaza la Hipótesis General, debido a que, en la prueba no paramétrica de correlación de Spearman, se encontró un valor $p=0.991$, teniendo en cuenta un nivel de significancia al 95%, lo que obligó a la aceptación de la hipótesis nula. Por lo tanto, se determinó que no existe una correlación entre estrés y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021.

En cuanto a las Hipótesis Específicas se rechaza la primera Hipótesis Específica suscrita que dice: “Existe una correlación entre agotamiento y desempeño

laboral en el personal de salud del “Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021.”, debido a que se realizó la prueba no paramétrica de correlación de Spearman para el análisis inferencial de la hipótesis específica 1 del estudio, se obtuvo un valor $p= 0.501$, con un nivel de significancia al 95%, razón por la cual se estuvo obligado a aceptar la hipótesis nula. Determinándose que no existe una correlación entre agotamiento emocional y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este”, en el año 2021.

También se rechaza la segunda Hipótesis Específica la cual se encuentra suscrita y dice: “Existe una correlación entre realización personal y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021”. El rechazo obedece al resultado de la prueba no paramétrica de correlación de Spearman para el análisis inferencial de la hipótesis específica 2 del estudio, el resultado fue un valor $p= 0.985$, para la investigación se consideró un nivel de significancia al 95%, obligando a la aceptación de la hipótesis nula. Por lo tanto, se determinó que no existe una correlación entre la falta de realización personal y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021.

Finalmente, también se rechaza la tercera Hipótesis Específica, que se formuló de la siguiente manera: “Hay correlación entre despersonalización y desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021”, por la prueba no paramétrica de correlación de Spearman para el análisis inferencial de la hipótesis específica 3 del estudio, que estableció un valor $p= 0.291$, con un nivel de significancia al 95%, lo que condujo a que se aceptara la hipótesis nula. Por lo tanto, se determinó que no existe una correlación entre la

despersonalización y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021.

Séptima conclusión

Detalle de los resultados más significativos

Los resultados obtenidos cumpliendo con las exigencias de estadística, se logra testimoniar de manera evidente que se alcanzaron los objetivos de investigación reportados, tanto el objetivo general como los objetivos específicos de investigación, lo cual significa que como investigadoras se ha cumplido con la normatividad científica, en este aspecto.

Pero las hipótesis -la Hipótesis General y las hipótesis de investigación- no fueron confirmados con los resultados obtenidos. Ratificamos que, utilizando la prueba no paramétrica de correlación de Spearman, se encontró un valor $p= 0.991$, teniendo un nivel de significancia al 95%, conduce a la aceptación de la hipótesis nula. Por lo tanto, se determinó que no existe una correlación entre estrés y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021.

Resultados similares se obtuvieron al hacer las pruebas de las hipótesis específicas. Las pruebas realizadas fueron similares, y los resultados no confirmaron las hipótesis del estudio.

RECOMENDACIONES

Se sugiere la publicación de los resultados. Esta sugerencia alcanza tanto a las autoridades de nuestra universidad como a las autoridades del “Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”. El fundamento de esta sugerencia radica en el hecho de que los hallazgos contradicen investigaciones similares. La mejor vía es concursar para la publicación de alguna revista indizada de psicología que existe en nuestro país.

Se sugiere dar a conocer al personal del “Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el tema estrés, 71,43% de los encuestados presentó un nivel alto de estrés, de manera que constituye el grupo predominante. El 11,43% restante se situó en la categoría de nivel de estrés medio. Estos resultados de la medición de la variable nivel de estrés debe merecer la atención de las autoridades del centro de salud investigado.

En lo concerniente a la medición de la variable desempeño laboral en el “Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, el 60% del personal de salud encuestado se encuentra en la categoría de desempeño laboral óptimo, siendo ésta la medida predominante. El 17,15% se situó en un nivel de desempeño laboral bueno. Es así que las autoridades del centro de salud investigado tienen que adoptar medidas, pues predominando un nivel de estrés alto cómo el desempeño predominante puede ser óptimo. Es una inquietud de investigación que debe continuarse.

En base a los resultados obtenidos, se sugiere continuar con la investigación no solo sobre la relación entre nivel de estrés y rendimiento laboral sino entre otras variables que podrían estar asociadas al nivel alto de estrés en el personal investigado, porque se ha comprobado que el nivel de rendimiento laboral predominante es óptimo, a pesar de que el nivel de estrés del personal del “Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este” es alto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albinagorta S. (2019). *Estrés Laboral y Trabajo en Equipo de los Trabajadores Del Régimen 728 de la Sede Principal De La Corte Superior de Justicia de Huaura*. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3874/TESIS%20SANDRA%20ALBINAGORTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, W. (2012). *Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales*. *Rev. Cubana Salud Pública* vol.38 no.4 Ciudad de La Habana oct.-dic. 2012
Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662012000400004
- Barajas, J.” *Realización personal, Autorrealización” y el personal de Enfermería*. En *Revista Electrónica de PortalesMedicos.com Volumen XV. Número 12 – Segunda quincena de junio de 2020 – Página inicial: Vol. XV; N° 12; 592*
- Barreda, L (2017) *Estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29596/barrera_lt.pdf?sequence=1&isAllowed=y Bunge, M. (2002). *Diccionario de filosofía*. Buenos Aires: Siglo XXI editores.

Bunge, M. (2003). *Diccionario de filosofía*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores

Calero, M. (2002). *Educación en valores*. Lima: San Marcos

Chiang, M. Vega¹ y San Martín, N. (2015). *Análisis de la satisfacción y desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. *Cienc Trab.* vol.17 no.54 Santiago dic. 2015. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=s07184492015000300001&script=sci_arttext

Carrera, Levi y Páucar, S.(2019) *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chepén*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43597>

Castillo, S. (2001) *El Síndrome de "Burn Out" o Síndrome de Agotamiento* (Revista Profesional. Medicina Legal de Costa Rica. vol.17 n.2 Heredia Mar. 2001) Recuperado de http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004&lng=en&tlng=es.

Ceballos, P. y otros. (2019). *Estrés percibido en trabajadores de atención primaria*. Ciencia y enfermería. Vol25 Concepción, 2019 Epub 01-Oct-2019. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532019000100204

Cerda, H. (2011). *Los elementos de la investigación. Como reconocerlos, diseñarlos y construirlos*. Bogotá: Editorial Magisterio.

Chiavenato, I., (2013). *Administración recursos humanos* octava Edición. El Capital Humano de las Organizaciones. Editorial: MC Graw Hill.

Choquejahu, O .(2017) *Estres Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Area de Mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno 2016*. Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7481/Choquejahu_Olivera_Lizbet.pdf?sequence=3

Conchago D. (2015). *Estrés En El Desempeño Laboral De Las Enfermeras Del Servicio De Emergencia Del Hospital Eugenio Espejo De Quito*. Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1243/1/UNACH-EC-ENFER-0008.pdf>

Dancourt, M.(2018) *Estrés Y Desempeño Laboral En La Empresa Casoli Sac*, San Miguel. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19446>

Duval F (2010). *Neurobiología del estrés*. REV CHIL NEURO-PSIQUIAT 2010; 48 (4): 307-318. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3315/331527722006.pdf>

- Franco, C. (2019). *El docente y sus Niveles de Estrés en el desempeño laboral en el Cantón Milagro Provincia de Guayas*. Recuperado de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4891/3/EL%20DOCENTE%20Y%20SUS%20NIVELES%20DE%20ESTRES%20ESCA%20NEADO.pdf>
- Guartán, A. Torres K. y Ollague, J. (2019). *Teoría de la evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores*. Machala, Ecuador.
Recuperado de [Dialnet-LaEvaluacionDelDesempenoLaboralDesdeUnaPerspectiva-7144062\(1\).pdf](#)
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw Hill.
- Hernández, M., SalanovaM. y Peiró, J M. (2020). *El estrés laboral: ¿Un concepto cajón- de-sastre?* Recuperado de [Dialnet-ElEstrésLaboral-793102\(1\).pdf](#)
- Huang et al., (2020). *Impacto Del Sars-Cov-2 (COVID-19) e la Salud Mental de los profesionales Sanitarios*. [Rev Esp Salud Pública. 2020; Vol. 94: 23 de julio e1-20]. Recuperado de https://www.msrebs.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/VOL94/REVISIONES/RS94C_202007088.pdf

Ibarra, G. (2005). *Ética y formación profesional integral*. *Reencuentro*, 43.

Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34004303>

Iza, M. (2016) *El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño Laboral Del Personal Administrativo de la empresa productos familia Sancela del Ecuador S.A.* Recuperado de

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24359/1/el%20estr%203%2089s%20laboral%20y%20su%20influencia%20en%20el%20desempe%20c3%2091o%20laboral%20del%20personal%20administrativo%20de%20la%20empresa%20productos%20familia%20sa~1.pdf>

Lapo, C. (2020)- *Investigación correlacional*. Recuperado de

https://www.google.com/search?q=el+estudio+correlacional&sxsrf=alekk018uwmvkd4w75eobuzbjbvi_wy5lq:1607174585524&tbm=isch&source=iu&ictx=1&fir=wjly3s3sk-ux2m%252csbm29ggznkdrdm%252c_&vet=1&usg=ai4_-krgntnrmrca_mvvomfrdeo4rc09na&sa=x&ved=2ahukewiw9ivy97btahwxh7kghe47aj0q_h16bagheae#imgrc=vpdclfc_jnkx1m&imgdii=clb_xp5nugasm

Mejia, C, Chacon, J. Leiva, O., Garnica, L., Chacón S. y García, Yislem (2020).

Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Rev Asoc Esp Espec Med Trab* vol.28 no.3 Madrid sep. 2019 Epub 13-Ene-2020 (Trabajo original publicado en 2019). Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=es.

Moya, L. y Salvador, A- *Investigación sobre los sucesos vitales Moya L, Salvador A. Empleo de estresores psicológicos de laboratorio en el estudio de la respuesta psicofisiológica al estrés. Anales Psicol. 2001;17(1):69-81.*

OMS (27 abril 2020) COVID-19: *cronología de la actuación de la OMS.* [sitio web mundial] recuperado de <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>

Ordoñez, M. y Prado, J. (13 de agosto 2019). *La Gimnasia Laboral como Medida De Prevención ante El Estrés Y Mecanismo Habilitante Del Desempeño Laboral.* Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/44865/1/Ordo%c3%b1ez%20Palacios%20Mar%c3%ada%20Teresa%20%26%20Prado%20Pilozo%20Jerson%20Stalyn%20071-2019%20CI.pdf>

Orgambídez, A., Daniel, D. y Almeida, H. (2017). *Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral. Revista de Psicología (PUCP), 35(1), 257-278.* Recuperado de <https://dx.doi.org/http://doi.org/10.18800/psico.201701.009>
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472017000100009

Ortiz, F. (2012). *Diccionario de metodología de la investigación científica.* México: Limusa

Prins, J, Gazendam, S, Tubben, B, Van der Heijden, F, Van de Wiel, H, Joekstra W, J
(2007) *Burnout in medical residents: a review*. *Medical Education*.; 41:
788-800. Recuperado de
[https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1365-
2923.2007.02797.x](https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1365-2923.2007.02797.x)

Salvador, M. (2009). *La investigación sobre los sucesos vitales como marco de referencia para el cambio evolutivo* Recuperado de: <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi1/invest.pdf>

Roca, E. (2014). *Como mejorar tus habilidades sociales*. Valencia, España: ACDE Ediciones.

Ruiz, L. *Teoría de la expectativa de Vroom: qué es y qué dice sobre el trabajo*.

Sánchez, H. y Meza, C. (2015). *Metodología y Diseños en la investigación científica*. Lima: Business Support Aneth S.R.L Pensamiento & Gestión, núm. 32, enero-junio, 2012, pp. 54-82.

Sánchez, J. y Calderón, V. (2012). *Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría*. Barranquilla, Colombia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64623932004.pdf>

Selye (1960) *La tensión en la vida* (el estrés). Buenos Aires: Editorial Compañía General Fabril.

Solís, R., Tantaleán, M. R., y Chambi, J. (Ed). (19 de mayo 2017). *Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú*. *Revista Anales de la Facultad de Medicina*. Recuperado de <https://doi.org/10.15381/anales.v78i3.13757>

Stoner, J.; Freeman, R. y Gilbert, D. (2003). *Administración. 6ta edición*. México: Pearson Educación.

Stavroula, L, Griffiths, A, Cox,T. (2004), *Organización del Trabajo y el Estrés*. [serie protección de salud de los trabajadores n°3:8]. Ed. OMS Francia. https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

Tafur, R. e Izaguirre M. (2016). *Como hacer un proyecto de Investigación, 2ª*. Edición, Bogotá: Editorial Alfaomega. Recuperado de <http://biblio.upmx.mx/library/index.php?title=312628&query=@title=especial:gsmsearchpage@process=@subheadings=tesis%20y%20disertaciones%20academicas>

Tamayo y Tamayo, M. 2005). *Diccionario de la investigación científica*. México: Editorial LIMUSA.

Valera, S. (2021). *Psicología ambiental. Universidad de Barcelona*. Recuperado de

http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/psicologia_ambiental

Villegas, C. (2017). *Nivel de estrés y desempeño un Hospital Privado de*

Hermosillo. Recuperado de

<http://www.repositorioinstitucional.uson.mx/bitstream/handle/unison/40>

[92/villegaspachecocarolinae.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.repositorioinstitucional.uson.mx/bitstream/handle/unison/40/92/villegaspachecocarolinae.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Anexos

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Estrés y desempeño laboral del personal de salud. Centro de salud “Catalina Huanca. Lima Este. 2021

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			DISEÑO MÉTODOLÓGICO
			VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este” en el año 2021?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>1) ¿Qué relación existe entre agotamiento emocional y desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021?</p> <p>2) ¿Qué relación hay entre</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Identificar la relación que existe entre estrés y desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este, en el año 2021</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>1) Determinar la relación que existe entre agotamiento emocional y desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este, en el año 2021</p> <p>2) Establecer la relación que existe</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe una correlación entre estrés y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>1) Existe una correlación entre agotamiento emocional y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este”, en el año 2021</p> <p>2) Existe una correlación entre realización personal y desempeño</p>	Estrés	1) Agotamiento emocional 2) Falta de Realización personal 3) Despersonalización	1) Ítems a al 6 2) Ítems del 7 al 14 3) Ítems del 15 al 20	<p>I. Tipo de investigación</p> <p>a) Según el propósito de la investigación: Aplicada, pues, se utiliza las teorías vigentes sobre estrés y desempeño laboral para resolver un problema empírico o fáctico.</p> <p>b) de acuerdo al control de variables: No experimental, descriptivo.</p> <p>Población: La totalidad de integrantes del personal del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este, en el año 2020</p> <p>Muestra</p> <p>Censal: Se investigará a toda la población</p>
			Desempeño laboral	1) Laboral	1) Ítems a al 6	
				2) Académico	2) Ítems del 7 al 14	
			3) Investigativo	3) Ítems del 15 al 20		

<p>realización personal y desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “¿Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021?</p> <p>3) ¿Qué relación existe entre despersonalización y desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “¿Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021?</p>	<p>entre realización personal y desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este, en el año 2021</p> <p>3)Precisar la relación que existe entre despersonalización y desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud “Catalina Huanca” de Lima Este, en el año 2021</p>	<p>laboral en el personal de salud del “Centro de Salud Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021</p> <p>3) Existe una correlación entre despersonalización y desempeño laboral en el personal de salud del “Centro de Salud “Catalina Huanca de Lima Este”, en el año 2021</p>				<p>Diseño</p> <p>Correlacional</p> <p>Técnicas de recolección</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionarios de Barrera (2017), para identificar estrés y desempeño laboral</p>
---	---	---	--	--	--	--

Autoras: Ruiz Seminario, María Isabel & Serrano Galindo, Melizza

ANEXO 2 (1)
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE
ESTRÉS

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
ESTRÉS	3. Agotamiento emocional	41. “Tomas en cuenta sus espacios de tiempo para estudiar 42. Te brindas espacios para el descanso oportuno 43. Realizas actividades de relajamiento 44. Te alimentas adecuadamente 45. Realiza actividades para fortalecerse físicamente 46. Realizas actividades de distracción”
	3. Realización personal	47. “Realiza actividades recreativas para generar descanso intelectual 48. Te sientes satisfecho con tu trabajo 49. Te sientes valorado en su centro de trabajo 50. Te brindas la oportunidad para crecer profesionalmente 51. Te brindas la oportunidad para perfeccionarte académicamente 52. La institución te brinda la oportunidad para asistir a eventos de capacitación y actualización 53. Te sientes satisfecho con tu trabajo”
	4. Despersonalización	54. “Cumples con tu horario de trabajo 55. Eres puntual 56. Te sientes cómodo con tu equipo de trabajo 57. Asumes responsabilidades para conducir acciones que requieren de liderazgo 58. Tus compañeros comparten tus ideales 59. En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa 60. El superior te brinda apoyo para superar los obstáculos que se te presentan”

Fuente: Barrera (2017).

ANEXO 2 (2)

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DESEMPEÑO
LABORAL**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
DESEMPEÑO LABORAL	1. Laboral	1. “Te sientes satisfecho con tu profesión 2. Cubro mis expectativas económicas con mi trabajo 3. Te sientes a gusto con el cargo que desempeño 4. Me gusta el trabajo que realizo Realizas actividades de distracción 5. Mi trabajo me hace sentir auto realizado (a) Hago un buen desempeño de mis labores diarias 6. Te brindas la oportunidad para crecer profesionalmente
	2. Académico	7. Cumples con agrado tu trabajo 8. Te sientes satisfecho con tu área de trabajo 9. Te sientes satisfecho con tu trabajo 10. Estás satisfecho con el entorno social en donde se desenvuelve 11. Ejerces tu labor con profesionalismo 12. Te sientes satisfecho con su entorno laboral 13. Eres respetuoso con tu entorno laboral
	3. Investigativo	14. Respetas al personal que labora contigo 15. Cumples con los compromisos Establecidos 16. La tarea que realizas es tan valiosa como cualquier otra 17. Respetas los tratados médicos de la política institucional 18. Participas de eventos de capacitación y actualización 19. Fortaleces tus capacidades profesionales 20. Te interesa investigar temas relevantes”.

Fuente: Barrera (2017).

ANEXO 3

OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR ESTRÉS

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
ESTRÉS	4. Agotamiento emocional	61. “Tomas en cuenta sus espacios de tiempo para estudiar	1
		62. Te brindas espacios para el descanso oportuno	2
		63. Realizas actividades de relajamiento	3
		64. Te alimentas adecuadamente	4
		65. Realiza actividades para fortalecerse físicamente	5
		66. Realizas actividades de distracción”	6
	5. Realización personal	67. “Realiza actividades recreativas para generar descanso intelectual	7
		68. Te sientes satisfecho con tu trabajo	8
		69. Te sientes valorado en su centro de trabajo	9
		70. Te brindas la oportunidad para crecer profesionalmente	10
		71. Te brindas la oportunidad para perfeccionarte académicamente	11
		72. La institución te brinda la oportunidad para asistir a eventos de capacitación y actualización	12
		73. Te sientes satisfecho con tu trabajo”	13

		74. “Cumples con tu horario de trabajo	14
		75. Eres puntual	15
		76. Te sientes cómodo con tu equipo de trabajo	16
	6. Despersonalización	77. Asumes responsabilidades para conducir acciones que requieren de liderazgo	17
		78. Tus compañeros comparten tus ideales	18
		79. En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa	19
		80. El superior te brinda apoyo para superar los obstáculos que se te presentan”	20

Fuente: Barrera (2017).

ANEXO 4 (2)

OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR DESEMPEÑO

LABORAL

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
DESEMPEÑO LABORAL	10. Laboral	81. “Te sientes satisfecho con tu profesión	1
		82. Cubro mis expectativas económicas con mi trabajo	2
		83. Te sientes a gusto con el cargo que desempeñas	3
		84. Me gusta el trabajo que realizo Realizas actividades de distracción	4
		85. Mi trabajo me hace sentir auto realizado (a) Hago un buen desempeño de mis labores diarias	5
		86. Te brindas la oportunidad para crecer profesionalmente	6
	11. Académico	87. Cumples con agrado tu trabajo	7
		88. Te sientes satisfecho con tu área de trabajo	8
		89. Te sientes satisfecho con tu trabajo	9
		90. Estás satisfecho con el entorno social en donde se desenvuelve	10
		91. Ejerces tu labor con profesionalismo	11
		92. Te sientes satisfecho con su entorno laboral	12
		93. Eres respetuoso con tu entorno laboral	13

	12. Investigativo	94. Respetas al personal que labora contigo	14
		95. Cumples con los compromisos Establecidos	15
		96. La tarea que realizas es tan valiosa como cualquier otra	16
		97. Respetas los tratados médicos de la política institucional	17
		98. Participas de eventos de capacitación y actualización	18
		99. Fortaleces tus capacidades profesionales	19
		100. Te interesa investigar temas relevantes”.	20

Fuente: Barrera (2017).

ANEXO N° 4

CUESTIONARIO PARA MEDIR ESTRÉS

INSTRUCCIONES: De nuestra mayor consideración: se le presenta una tabla que recogerá datos sobre estrés en el personal del Centro de Salud “Catalina Huanca”. Lima Este. 2020. Marque con una equis en uno de los cuatro casilleros de valoración de cada uno de los ítems del instrumento, sabiendo que cada número significa:

“4= Siempre 3= Casi siempre 2= A veces 1= Nunca”.

N°	ITEMS / INDICADORES	VALORACION			
		1	2	3	4
01	Tomas en cuenta sus espacios de tiempo para estudiar				
02	Te brindas espacios para el descanso oportuno				
03	Realizas actividades de relajamiento				
04	Te alimentas adecuadamente				
05	Realiza actividades para fortalecerse físicamente				
06	Realizas actividades de distracción				
07	Realizas actividades recreativas para generar descanso intelectual				
08	Te sientes satisfecho con tu trabajo				
09	Te sientes valorado en su centro de trabajo				
10	Te brindas la oportunidad para crecer profesionalmente				
11	Te brindas la oportunidad para perfeccionarte académicamente				
12	La institución te brinda la oportunidad para asistir a eventos de capacitación y actualización				
13	Te sientes satisfecho con tu trabajo				
14	Cumples con tu horario de trabajo				
15	Eres puntual				
16	Te sientes cómodo con tu equipo de trabajo				
17	Asumes responsabilidades para conducir acciones que requieren de liderazgo				
18	Tus compañeros comparten tus ideales				
19	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa				
20	El superior te brinda apoyo para superar los obstáculos que se te presentan				

Fuente: Barrera (2017).

**CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE
SALUD CATALINA HUANCA – LIMA ESTE- 2020**

INSTRUCCIONES: Estimado (a) señor (ita), a continuación, se le presento una lista que recogerá datos sobre desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud “Catalina Huanca”. Lima Este. 2020. Marque con una equis en uno de los cuatro casilleros de valoración de cada uno del ítems del instrumento, sabiendo que cada número significa: 4= Siempre 3= Casi siempre 2= A veces 1= Nunca

Se le solicita responder a cada uno de los ítems con mucha sinceridad. No hay identificación cuando se responde. Se guardará estricto cumplimiento de esta afirmación.

Mil gracias por su colaboración

N°	ITEMS	VALORACION			
		4	3	2	1
01	Te sientes satisfecho con tu profesión				
02	Cubro mis expectativas económicas con mi trabajo				
03	Te sientes a gusto con el cargo que desempeño				
04	Me gusta el trabajo que realizo				
05	Mi trabajo me hace sentir auto realizado (a)				
06	Hago un buen desempeño de mis labores diarias				
07	Cumples con agrado tu trabajo				
08	Te sientes satisfecho con su puesto de trabajo				
09	Te sientes satisfecho con tu área de trabajo				
10	Estás satisfecho con el entorno social en donde se desenvuelve				
11	Ejerces tu labor con profesionalismo				
12	Te sientes satisfecho con su entorno laboral				
13	Eres respetuoso con tu entorno laboral				
14	Respetas al personal que labora contigo				
15	Cumples con los compromisos establecidos				
16	La tarea que realizas es tan valiosa como cualquier otra				
17	Respetas los tratados médicos de la política institucional				
18	Participas de eventos de capacitación y actualización				
19	Fortaleces tus capacidades profesionales				
20	Te interesa investigar temas relevantes				

Fuente: Barrera (2017).

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO UTILIZADO PARA MEDIR ESTRÉS

CARACTERÍSTICAS DEL INSTRUMENTO	
1) Nombre del instrumento	CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR ESTRÉS
2) Autor	Tapia, Cruz y Gallardo (2007)
3) Cantidad de ítems	20
4) Tipo de administración	Individual
5) Duración de la aplicación	30 minutos
6) Población a la cual se aplicó originalmente	71 integrantes del personal asistencial del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de la provincia de Pomabamba
7) Precisión de la finalidad de su elaboración	Precisar los niveles de estrés de los integrantes del personal asistencial del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba
8) Uso de materiales en la aplicación del instrumento	Manual de aplicación elaborado por su autor cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
<p>9) Codificación: <i>El cuestionario está elaborado expresamente tres aspectos fundamentales del estrés: dimensiones: I. Agotamiento (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6); II. Realización personal (ítems 7, 9, 10, 11, 12, 13) y III. Despersonalización (ítems 14, 16, 17, 18, 19, 20) Para obtener la puntuación en cada una de las dimensiones, se suman los puntos obtenidos en cada dimensión. El puntaje total se logra sumando los puntajes acumulados en cada dimensión, dividiendo entre 3 a fin de obtener el promedio de estrés.</i></p>	
<p>10) Propiedades psicométricas:</p> <p><i>Fiabilidad: La verificación realizada que utilizó la escala global de Alpha de Cronbach permitió obtener de 0,912. El Alpha para la escala de vinculación es de $r = 0,982$ mientras que para la escala de flexibilidad es de $r = 0,595$.</i></p> <p><i>Validez: Para efectos de conseguir la validez externa se procedió a someter el instrumento a juicio de expertos.</i></p>	
<p>11) Observaciones: Los puntos que se logran al realizar la aplicación del instrumento distinguen 5 escalas o niveles: 1) muy bajo [0-5] puntos, 2) Bajo: [6-10] puntos, 3) Medio: [11-14] puntos, 4) Alto: [15-17] y 5) Muy alto: [18-20] puntos.</p>	

Fuente: Barrera (2017)

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO PARA MEDIR DESEMPEÑO LABORAL

CARACTERÍSTICAS DEL INSTRUMENTO	
1) Nombre del instrumento	CUESTIONARIO PARA MEDIR DESEMPEÑO LABORAL
2) Autor	RODRIGUEZ 2011
3) N° de ítems	20
4) Tipo de administración del instrumento	Individual
5) Duración aproximada (en minutos)	30
6) Población original	1 integrantes del personal asistencial del “Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba”
7) Precisión de la finalidad de su elaboración	Precisar el nivel de desempeño laboral en el personal asistencial del “Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba”
8) Uso de materiales en la aplicación del instrumento	Manual de aplicación elaborado por su creador, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
<p>9) Codificación: <i>El cuestionario evalúa tres dimensiones del desempeño laboral: I. Aspectos propiamente laborales (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6); II. Aspectos académicos (ítems 7, 9, 10, 11, 12, 13) y III. Aspectos investigativos (ítems 14, 16, 17, 18, 19, 20) La puntuación en cada dimensión requiere acumular las puntuaciones en los ítems de la dimensión específica, mientras que para obtener la puntuación total es necesario la acumulación de todos los subtotales de las 3 dimensiones y luego dividir entre 3 para hallar el promedio del desempeño laboral.</i></p>	
<p>10) Propiedades psicométricas: <i>Fiabilidad: Al aplicar el criterio de fiabilidad se utilizó el Alpha de Cronbach, obteniéndose 0,897. El Alpha para la escala de vinculación es de $r = 0,982$ mientras que para la escala de flexibilidad es de $r = 0,595$. Validez: Se logró la validez externa del instrumento recurriendo al juicio de expertos.</i></p>	
<p>11) Observaciones: Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento permitieron distinguir 5 niveles o escalas de: I. Pésimo [0-5] puntos, II. Malo: [6-10] puntos, III: Regular: [11-14] puntos, IV. Bueno: [15-17] puntos y V. Óptimo: [18-20] puntos.</p>	

Fuente: Elaborado a base del Instrumento de Barrera (2017).

VALIDACIÓN: Los instrumentos de medición de variables logran su validez cuando muestran evidencias de que ellos miden aquello que afirman medir. Las autoras de la tesis han logrado conseguir un instrumento que adecúa o adapta la escala de percepción global de estrés (EPGE) en estudiantes adultos en Santiago, creado por Tapia, Cruz y Gallardo (2007). Para medir desempeño laboral se tomó el cuestionario creado y sometido a prueba por Rodríguez (2011), y que fuera posteriormente asumido por Barrera (2017).

ANEXO 5 : CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Variable 1: Estrés

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,912	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
E1	46,01	124,386	0,306	0,915
E2	46,13	123,684	0,411	0,911
E3	46,07	125,695	0,345	0,912
E4	46,04	119,812	0,602	0,907
E5	46,28	119,891	0,586	0,907
E6	46,42	121,905	0,568	0,908
E7	46,34	121,427	0,577	0,907
E8	46,06	118,682	0,597	0,907
E9	46,15	120,933	0,543	0,908
E10	46,14	117,208	0,685	0,904
E11	46,14	118,666	0,594	0,907
E12	46,17	121,342	0,515	0,909
E13	45,90	116,062	0,747	0,903
E14	45,72	121,177	0,560	0,908
E15	45,62	118,868	0,649	0,905
E16	45,89	121,673	0,542	0,908
E17	46,06	119,368	0,614	0,906
E18	46,08	122,793	0,515	0,909
E19	46,03	119,199	0,658	0,905
E20	46,11	119,987	0,557	0,908

CONSTANCIA

Por intermedio de la presente, en mi calidad de coordinadora del equipo de trabajo del C.S. Catalina Huanca, doy constancia que las bachilleres María Isabel Ruiz Seminario y Melizza Soledad Serrano Galindo como parte de la ejecución de su proyecto de investigación, en el mes de noviembre del año 2020, han efectuado la aplicación de los test de estrés y de desempeño laboral, al personal de salud de nuestro establecimiento como parte de su proyecto de investigación.

Se hace entrega de la presente constancia para los fines correspondientes.

El Agustino, 30 de Enero del 2021




MINISTERIO DE SALUD
DIRECCION LIMA ESTE
Dra. ESTHER CARIDAD ESPINOZA BRAVO
C.M.P. 38578
COOR. DE EQUIPO C.S. CATALINA HUANCA

Atentamente

ANEXO 5: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Dimensión 1

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,777	7

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha Suprimido
E1	13,68	13,365	0,429	0,768
E2	13,79	13,826	0,477	0,753
E3	13,73	13,942	0,518	0,746
E4	13,70	13,383	0,543	0,740
E5	13,94	12,825	0,622	0,723
E6	14,08	13,964	0,535	0,743
E7	14,00	14,657	0,397	0,768

Dimensión 2: Realización personal

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,890	11

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha Suprimido
E8	25,06	42,482	0,647	0,878
E9	25,15	44,333	0,555	0,883
E10	25,14	41,923	0,713	0,873
E11	25,14	43,294	0,577	0,882
E12	25,17	45,771	0,426	0,891
E13	24,90	41,176	0,784	0,869
E14	24,72	44,005	0,618	0,880
E15	24,62	42,810	0,689	0,875
E16	24,89	43,873	0,640	0,878
E17	25,06	43,340	0,632	0,879
E18	25,08	46,478	0,436	0,889

Dimensión 3: Despersonalización**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,744	2

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
E19	2,38	0,982	0,595	.
E20	2,46	0,824	0,595	.

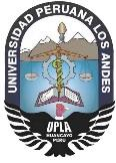
Variable 2: Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,897	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha Suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
D1	50,08	126,078	0,363	0,896
D2	50,00	124,857	0,411	0,895
D3	50,08	125,078	0,443	0,894
D4	49,99	122,243	0,539	0,891
D5	50,18	121,923	0,654	0,888
D6	50,15	122,819	0,589	0,890
D7	50,24	121,328	0,607	0,889
D8	50,28	119,320	0,631	0,888
D9	50,32	121,822	0,607	0,889
D10	50,34	123,398	0,529	0,891
D11	50,13	124,627	0,465	0,893
D12	50,28	120,377	0,592	0,889
D13	50,24	121,099	0,599	0,889
D14	50,13	118,569	0,666	0,887
D15	50,32	128,708	0,378	0,895
D16	50,23	120,720	0,591	0,890
D17	50,41	123,702	0,532	0,891
D18	50,58	125,533	0,396	0,895
D19	50,51	126,682	0,353	0,896
D20	50,63	123,664	0,465	0,893



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Habiendo conocido los objetivos, el método a seguir, así como las consecuencias posibles de su aplicación de la investigación que se titulada “Estrés y desempeño laboral del personal de salud “Centro Catalina Huanca de Lima Este. 2020”, firmando de este documento, acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por las investigadoras responsables: Isabel Ruiz y Melissa Serano.

Se me ha informado y acepto que mi participación es libre y voluntaria y que puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o dejar de participar antes de iniciada la prueba o durante e incluso al terminar ella. sin perjuicio alguno. Asimismo, estoy informado que mis respuestas a las preguntas son confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de investigación, también estoy informado que se respetará mi identidad en toda circunstancia y requerimiento de la investigación.

Sé que los resultados de la investigación me serán entregados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Lima, 28 de diciembre de 2020.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Velazco Gutierrez José M.

N° DNI: 03620627

1. Responsable de investigación

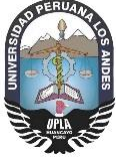
Apellidos y nombres: Ruiz Seminario Maria Isabel
D.N.I. N° ...40081586.....
N° de teléfono/celular:942085390.....
Email: ...isa24114@hotmail.com.....
Firma:

2. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Serrano Galindo Melizza S.
D.N.I. N° ..42711503..
N° de teléfono/celular: .954126299....
Email: ...sole_0309@hotmail.com.....
Firma:

3. Asesor(a) de investigación

Apellidos y nombres:
D.N.I. N°
N° de teléfono/celular:
Email:
Firma:



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Nosotras, Isabel Ruiz identificada con DNI N° 40081586 .y Melissa Serrano, egresadas de la Escuela profesional de Psicología, venimos implementando nuestro proyecto de investigación titulado “Estrés y desempeño laboral del personal de salud “Centro Catalina Huanca de Lima Este. 2020”, en ese contexto declaramos bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.



Lima, 25 de enero 2021.

Apellidos y nombres: Ruiz Seminario Maria Isabel

Responsable de investigación



Apellidos y nombres: Serrano Galindo Melizza S.


Responsable de investigación

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD CIENCIAS DE LASALUD
UNIDAD DE INVESTIGACION

DECLARACION DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, Bach. Ruiz Seminario, Maria Isabel, identificada con **DNI No 40081586**, egresada de Escuela Profesional de Psicología vengo implementado el Proyecto de Tesis Titulado “Estrés y desempeño laboral del personal de salud. Centro de Salud “Catalina Huanca”. Lima Este. 2020”, en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación basados en los artículos 6 y 7 del reglamento del comité de ética de investigación y en los artículos 4 y 5 del código de ética para la Investigación Científica de la Universidad Peruana de Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de algunos de ellos

Lima 25 de noviembre del 2020



Bach. Ruiz Seminario Maria Isabel
Corresponsable de la investigación
DNI No 42711503

ANEXO COMPROMISO DE AUTORÍA (1)

Yo **Maria Isabel Ruiz Seminario**, identificada con D.N.I. N° 40081586, domiciliada en la calle Montego Bay N° 190 Los Cedros de Villa-Chorrillos; egresada de la Escuela Académico Profesional de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud por la Universidad Peruana los Andes, me **COMPROMETO** a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada **“Estrés y desempeño laboral en el personal del Centro de Salud “Catalina Huanca” Lima Este 2021”**, se haya considerado datos falsos, falsificación, plagio, etc. Declaro bajo juramento que el trabajo de investigación es de mi autoría y los datos presentados son reales y he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Lima, 25 de noviembre de 2019.



Firma de Autora

ANEXO COMPROMISO DE AUTORÍA (2)

Yo **Melizza Soledad, Serrano Galindo**, identificada con D.N.I. N° 42711503, domiciliada en Los Parques de Agustino, Condominio los Ficus Block 8 Dpto.102; egresada de la Escuela Académico Profesional de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud por la Universidad Peruana los Andes, ME COMPROMETO a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada “**Estrés y desempeño laboral en el personal del Centro de Salud “Catalina Huanca” Lima Este 2021**”. Se haya considerado datos falsos, falsificación, plagio, etc. Declaro bajo juramento que el trabajo de investigación es de mi autoría y los datos presentados son reales y he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Lima, 25 de noviembre de 2019.



Firma de Autora

Anexo 7: Data de los Resultados de la aplicación del Instrumento 2 - ESTRÉS

INSTRUMENTO 2 - ESTRES																				
ID	PREG 1	PREG 2	PREG 3	PREG 4	PREG 5	PREG 6	PREG 7	PREG 8	PREG 9	PREG 10	PREG 11	PREG 12	PREG 13	PREG 14	PREG 15	PREG 16	PREG 17	PREG 18	PREG 19	PREG 20
USER 1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
USER 2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USER 3	2	4	1	4	1	4	2	1	1	2	2	2	4	4	3	4	2	2	3	3
USER 4	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	1	4	3	3	2	3	2	3	2
USER 5	2	2	2	3	2	3	2	4	2	2	2	1	4	4	4	4	1	2	2	2
USER 6	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
USER 7	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	2
USER 8	2	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	3	4
USER 9	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2
USER 10	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2
USER 11	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2
USER 12	3	4	2	2	2	3	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3
USER 13	2	4	1	4	1	4	2	1	1	2	2	2	4	4	3	4	2	2	3	3
USER14	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	1	4	3	3	2	3	2	3	2
USER 15	2	2	2	3	2	3	2	4	2	2	2	1	4	4	4	4	1	2	2	2
USER 16	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
USER 17	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	2
USER 18	2	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2	3	4
USER 19	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2
USER 20	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2
USER 21	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2
USER 22	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
USER 23	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
USER 24	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USER 25	2	4	1	4	1	4	2	1	1	2	2	2	4	4	3	4	2	2	3	3
USER 26	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	1	4	3	3	2	3	2	3	2
USER 27	2	2	2	3	2	3	2	4	2	2	2	1	4	4	4	4	1	2	2	2
USER 28	2	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
USER 29	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	2
USER 30	2	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	3	4
USER 31	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2
USER 32	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2
USER 33	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2
USER 34	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3
USER 35	2	4	1	4	1	4	2	1	1	2	2	2	4	4	3	4	2	2	3	3

ANEXO 8 FOTOS (Evidencias de haber realizado la investigación)

