



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN  
PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA, CIENCIAS  
Y ADMINISTRACIÓN

TESIS

**“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL  
CENTRO DE SALUD DISTRITO DE GROCIO PRADO – CHINCHA,  
2020”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
**Cultura y organización**

Presentado por:

**Nancy Sebastian Napa**

Tesis desarrollada para optar el Título  
Profesional de Licenciada en Administración y finanzas

Docente asesor:

JORGE FÉLIX SARA VIA SARA VIA  
Código Orcid N°0000-0003-0281-6735

**Chincha, Ica, 2021**

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la vida y la perseverancia para culminar con éxito mi carrera.

A mi familia, por brindarme su apoyo incondicional, en todo momento a pesar de las circunstancias que estamos pasando por la pandemia del COVID -19

## **Agradecimiento**

Al Dr. Jorge Félix Saravia Saravia, por su paciencia, dedicación, orientación y firmeza para la elaboración de esta tesis.

A la Gerente del Centro de Salud Grocio Prado, Teresa Victoria Saravia Munayco por brindarme las facilidades en el Centro de Salud Grocio Prado para desarrollo de este trabajo de investigación.

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

A la Universidad Autónoma de Ica, por ofrecerme todos sus conocimientos en estos años de estudio.

Y a todos mil gracias.

## Resumen

El desempeño laboral de los trabajadores de las instituciones públicas y privadas es una de las variables que sirve para medir, evaluar al colaborador, rendimiento en cada uno de los mismos para cumplir con las metas y objetivos que se plantean en función al desarrollo de las tareas que realizan.

En cada Institución el recurso humano debería ser considerado como la pieza más importante, ya que de ellos depende el funcionamiento y rendimiento para cumplir metas.

Considerando estos aspectos el objetivo principal de este trabajo de investigación fue determinar qué relación existe entre Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud distrito Grocio Prado – Chincha, 2020". El tipo de investigación fue aplicada, de diseño no experimental correlacional, conformada por una población de 48 trabajadores y para la muestra se trabajó con la misma población de trabajadores, ya que no es numerosa ni representativa.

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, se procesó los datos hallando el CHI cuadrado de Pearson, realizando las tablas estadísticas descriptivas con el objetivo de verificar resultados y porcentajes basados en la obtención reales de datos de la encuesta. Dentro de los resultados obtenidos encontramos que existe relación directa de estrés y desempeño laboral

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

## **ABSTRACT**

The work performance of the workers of public and private institutions is one of the variables that serves to measure, evaluate the collaborator, performance in each of them to meet the goals and objectives that are set according to the development of the tasks that are making.

In each Institution, human resources should be considered the most important piece, since the operation and performance depend on them to meet goals.

Considering these aspects, the main objective of this research work was to determine what relationship exists between Stress and work performance of the workers of the district health center Grocio Prado - Chincha, 2020". The type of research was applied, of a non-experimental correlational design, made up of a population of 48 workers and for the sample, the same population of workers was worked, since it is not numerous or representative.

For data collection, the survey technique was used and the instrument used was the questionnaire, the data was processed by finding Pearson's CHI square, making descriptive statistical tables with the objective of verifying results and percentages based on the actual obtaining of survey data. Among the results obtained, we find that there is a direct relationship between stress and job performance

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

## ÍNDICE GENERAL

I.- INTRODUCCIÓN .....	8
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	10
2.1. Descripción del problema .....	10
2.2. Pregunta de investigación general .....	14
2.3. Preguntas de investigación específicas .....	14
2.3.1. Pregunta de investigación específica N°1 .....	14
2.3.2. Pregunta de investigación específica N°2 .....	14
2.3.3. Pregunta de investigación específica N°3 .....	14
2.4.- Justificación e Importancia .....	14
2.4.1.- Justificación .....	14
2.4.1.1.- Justificación Teórica .....	14
2.4.1.2. Justificación Metodológica .....	16
2.4.1.3. Justificación Práctica .....	17
2.4.2. Importancia .....	17
2.5. Objetivo general .....	18
2.6. Objetivos específicos .....	18
2.6.1. Objetivos específicos N°1 .....	18
2.6.2. Objetivos específicos N°2 .....	18
2.6.3. Objetivos específicos N°3 .....	18
2.7. Alcances y limitaciones .....	19
2.7.1. Alcances .....	19
2.7.2. Limitaciones. ....	20
III. MARCO TEÓRICO .....	21
3.1. Antecedentes .....	21
3.2. Bases teóricas .....	37
3.3. Marco conceptual .....	42
IV. METODOLOGÍA .....	48
4.1. Tipo y nivel de investigación .....	48
4.2. Diseño de la investigación .....	48
4.3. Población – Muestra .....	49

4.3.1. Población .....	49
4.3.2. Muestra.....	49
4.4. Hipótesis general y específica.....	50
4.4.1. Hipótesis general.....	50
4.4.2. Hipótesis específica .....	50
4.5. Identificación de las variables .....	51
4.6. Operacionalización de variables .....	52
4.7. Recolección de datos .....	53
4.7.1. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	53
V. RESULTADOS.....	55
5.1. Presentación de resultados .....	55
5.2. Interpretación de los resultados .....	90
VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	113
6.1. Análisis descriptivo de los resultados. ....	113
6.1.1. Contrastación de hipótesis general.....	113
6.1.2. Contrastación de hipótesis específica. ....	117
.....	120
.....	121
.....	121
.....	126
126	
126	
126	
127	
128	
6.2. Comparación resultados con marco teórico.....	129
6.2.1. Comparación con antecedentes internacionales .....	129
6.2.2. Comparación con antecedentes nacionales.....	132
Anexo N°1: Matriz de consistencia. ....	139
INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	
143	

## I.- INTRODUCCIÓN

El presente documento está basado en una investigación científica para explorar si existe relación del estrés con el desempeño laboral de los colaboradores del centro de salud, investigación titulada **“Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito Grocio Prado – Chincha, 2020”**, Institución ubicado en la Av. Centenario distrito de Grocio Prado, Provincia de Chincha, Departamento de Ica; realiza estudio de aspectos relevantes que adquieren conceptos vinculados al desempeño laboral ocasionados por el estrés, comprendiendo que la base fundamental para un desarrollo humano es saber cómo controlar frente a emociones, retos, dificultades, amenazas que están estrechamente relacionados con el nerviosismo no específicas del organismo, y también a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente. Considerando que el desempeño laboral va depender como una respuesta fisiológica generalizada y no específica a estímulos ambientales nocivos.

Esta tesis de investigación para obtener los resultados se estructuró de la siguiente manera, que comprende seis capítulos: El primer capítulo contiene la Introducción del trabajo de investigación. En el segundo capítulo, se refiere al planteamiento del problema, comprende la descripción del problema, la pregunta de investigación general y preguntas de investigación específicas, justificación e importancia, objetivos generales, objetivos específicos, alcances y limitaciones de la investigación. En tanto que el tercer capítulo se plantea el marco teórico, abarca los antecedentes de la investigación, bases teóricas, del trabajo de la investigación, donde se comprende los principales temas del estrés y el desempeño laboral, marco conceptual o definiciones conceptuales. En el capítulo cuarto, se refiere a la metodología, tipo y nivel de investigación, englobado al diseño de investigación, población y muestra, hipótesis general y específicas identificación de las variables, operacionalización de variables y recolección de datos. En el quinto capítulo contiene presentación de resultados e interpretación de



resultados. En el sexto capítulo, contiene el análisis de resultados: Análisis descriptivos de los resultados y la comparación de resultados con el marco teórico. De igual forma, en el presente trabajo de investigación también se fundamenta las conclusiones y recomendaciones y; las referencias bibliográficas. Finalmente, se adjuntan los anexos: Anexo 1: instrumento y ficha de validación juicio de expertos, Anexo 2: Instrumentos de investigación, Anexo 3: Ficha de validación juicio de experto, Anexo 4: Informe de turnitin al 28% similitud.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 2.1. Descripción del problema

El desempeño laboral en el sector salud a nivel mundial viene siendo impactado por la pandemia de la enfermedad nueva denominada Covid – 19, o coronavirus, surgiendo el brote de esta enfermedad en un mercado de Wuhan en China el 01 de diciembre del año 2019 coronavirus - covid-19 generando pánico desencadenando el problema que está afectando a la salud de miles de personas repercutiendo específicamente en el desempeño laboral de todos los trabajadores en particular al sector salud, cabe señalar que el personal de salud brinda una atención directa a todo paciente, exponiendo en peligro su vida a consecuencia de la gran magnitud de contagio por ser tan agresivo el virus covid-19, cumpliendo así muchos retos identificándose de esta manera tres desafíos principales en este tiempo de pandemia.

**Pandemónium** aduciéndole la celeridad y rapidez del avance de contagios ocasionando caos en la atención de la emergencia de la pandemia

**Precariedad** de los sistemas de salud para afrontar un problema de salud pública de gran magnitud

**Paranoia** es la respuesta al temor de algo desconocido.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) denominó al coronavirus con el nombre de Covid-19, virus que se fue propagando a muchas regiones por la que la catalogaron como epidemia en un primer momento, pero como se siguió expandiendo a nivel mundial y muy aceleradamente se convirtió en una pandemia el 11 de marzo 2020, dicha enfermedad está afectando a todas las clases sociales sin distinción de raza edad, sexo ni poder económico.

En el mes de marzo 2020 llegó a Perú, el primer caso confirmado de la pandemia del coronavirus, agudizando los sistemas de salud impactando en el desempeño laboral de los trabajadores, propagando pánico, estrés afectando a nuestra salud física y mental.

En esta época de pandemia ha resultado ser el mayor efecto y muy detonante de la depresión impresionando más este problema que está generando estrés en los trabajadores en todas las instituciones y sobre todo en esta Institución del Centro Salud Grocio Prado donde se brinda atención diurna de lunes a sábado a un gran número de personas que acuden buscando ser atendido por los profesionales de los diferentes servicios de atención de salud.

En la actualidad la emergencia sanitaria acontece una realidad muy diferente enfrentándonos a retos importantes como al desconocimiento de una enfermedad nueva llamada coronavirus, experimentar con el uso de los medicamentos, carencia de insumos, falta de equipos, déficit en la educación a la población, En vista de estas deficiencias la Gerente en coordinación con el comité de gestión decidieron implementar los consultorio de medicina, triaje, laboratorio y tópicos con mejor ventilación para brindar un servicio de atención diferenciado para el uso de pacientes covid-19, transformándose en la lucha principal del sector salud frente a esta enfermedad. Combatir con las medidas de prevención, recomendación tanto para el trabajador como para el usuario, evitando de esta manera los contagios, de casos positivos y asintomáticos a todo paciente que acuda con algún síntoma de la enfermedad nueva llamada coronavirus que acontece en estos días, es la razón que se requiere, determinar la relación que existe del estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de esta institución con el objetivo de identificar daños en la salud causada por estrés que afectara en el desempeño laboral de los trabajadores de salud.

En el presente estudio de investigación realizado en el Centro de Salud Grocio Prado Institución Pública de nivel de atención I- III, o atención primaria de prevención y promoción de la salud comunitaria, he logrado evidenciar, y experimentar que en el trabajador incrementó la carga laboral en la actualidad por la enfermedad de covid-19, siendo afectados la calidad de atención al

usuario por falta de personal que varios de los mismos se cogieron al decreto supremo N° 008-2020-SA, ley que protege al trabajador de salud vulnerable y de riesgo, considerados en este rubro: al personal que tienen una con comorbilidad siendo las más comunes como son la enfermedad del cáncer, leucemia, virus inmunodeficiencia humana(VIH), epilepsia, hipertensión arterial (HTA), diabetes mellitus, obesidad, y enfermedades cardiacas. Así mismo en este decreto están incluidos los colaboradores mayores de 60 años.

El desempeño laboral de los trabajadores de salud ya estaba expuestos a los diferentes factores estresantes en el desarrollo de las actividades rutinarias, ya era notorio el desgaste laboral, ocasionados por diferentes motivos como actitudes negativas, comunicación deficiente, incompetencias en el trabajo malas relaciones interpersonales entre los compañeros, fatigas, cansancio, malestar general, dolores musculares, dolor de cabeza, etc.

La situación actual había dado un vuelco en la vida de todas las personas del mundo más aun en los trabajadores que desarrollaban su trabajo en el sector salud impactando en gran parte en el desempeño laboral de los trabajadores, la presencia de esta enfermedad desconocida y covid-19 intimidó a todos los trabajadores de salud despertando un gran pánico ya que era enfrentarse a la muerte en vida y sin medidas de protección en un inicio, no hubo apoyo de los equipos de protección por parte del Hospital san José, todo paciente que ingresaba al Centro de Salud Grocio Prado, por las diferentes áreas de trabajo solo nos quedaba entregarnos a Dios y rezar para que nos cuide y nos proteja del mal que estaba azotando en todo los lugares del mundo.

A consecuencia de esta pandemia del nuevo coronavirus surgió el desabastecimiento de insumos, medicamentos, falta de apoyo de la unidad ejecutora con equipos de protección personal (EPP) para los trabajadores de primera línea para evitar contagiarse y de esta

manera no propagar el virus evitando ser contagiados asintomáticos ante nuestros usuarios y familiares.

Se percibió la necesidad de investigar más a fondo la responsabilidades de trabajo para detectar el desempeño laboral del personal asistencial y administrativos del Centro de Salud, además los comportamientos y las condiciones personales y familiares también es una condicionante para alterar la percepción del estrés, otra condicionantes es el ambiente laboral al que se expone el personal de salud para que presente algún nivel de estrés y esto se ve reflejado en el desempeño laboral del colaborador. De acuerdo a las apreciaciones encontradas en esta institución vamos a intervenir de manera rápida para evitar en el futuro problemas relacionados con la salud en el desempeño laboral.

Cabe señalar durante mucho tiempo los psicólogos para predecir el desempeño laboral, recurrían a la capacidad intelectual y capacidad cognitiva por lo tanto se consideraban las personas con mayor capacidad intelectual tenían más probabilidad de éxitos en el trabajo.

Así mismo existen otros factores importantes en el desempeño laboral que se encuentran relacionados en la personalidad y no con la capacidad intelectual como la creatividad, liderazgo, integridad, asistencia, cooperación, y el gusto por realizar lo que desempeña con el disfrute del día a día y no por obligación y el desempeño de cada trabajador esta designadas por áreas de trabajos así tenemos servicio de medicina, servicio de odontología, servicio de obstetricia, servicio de enfermería, servicio de psicología, servicio de tóxico, servicio de laboratorio, servicio de urgencia, servicio del seguro integral de salud (SIS), servicio de nutrición, complementando también el área administrativa cada quien cumple diferente funciones en sus respectivas áreas de trabajo en el que se encuentran laborando.

Determinando que el desempeño laboral es la eficacia del personal que labora dentro del centro de salud o de una organización donde

labora el individuo demostrando empeño y eficacia en tal sentido el rendimiento de los individuos se va reconocer el comportamiento y trabajo con resultados óptimos y satisfactorios.

## **2.2. Pregunta de investigación general**

Frente a este escenario que estamos viviendo me motivó a profundizar el tema y es donde surge esta interrogante:

¿Cuál es la relación que existe entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud distrito de Grocio Prado - ¿Chincha, 2020?

## **2.3. Preguntas de investigación específicas**

### **2.3.1. Pregunta de investigación específica N°1**

¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional y desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud distrito de Grocio Prado – ¿Chincha, 2020?

### **2.3.2. Pregunta de investigación específica N°2**

¿Qué relación existe entre la despersonalización y desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud distrito de Grocio Prado – ¿Chincha, 2020?

### **2.3.3. Pregunta de investigación específica N°3**

¿Qué relación existe entre la realización personal y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – ¿Chincha, 2020?

## **2.4.- Justificación e Importancia**

### **2.4.1.- Justificación**

#### **2.4.1.1.- Justificación Teórica**

Muchas teorías se han preocupado en estudiar la variable desempeño laboral con la finalidad de identificar conductas, rendimiento, capacidad y la eficiencia de los colaboradores de las diferentes empresas, utilizando diferentes métodos para su aplicación como encuestas,

entrevistas, validadas por expertos que proporcionando sus conocimientos son de valioso apoyo para el logro de la ejecución.

En su obra “El lado humano de las organizaciones» describió dos formas de pensamiento de los directivos a los cuales denominó teoría X y teoría Y” (Douglas McGregor, 1960, p. 15).

Según la teoría X, da una breve descripción del comportamiento que tienen los colaboradores clasificados en este grupo; la incomodidad y apatía que sienten por el trabajo, no son capaces de tomar sus propias decisiones con criterio para realizar sus deberes y funciones en la empresa donde trabajan, estos colaboradores están prestos a que alguien los ordene al margen de ser obligados bajo presión y castigos para ejecutar sus labores, demostrando de esta manera que son colaboradores adaptados en cumplir con limitaciones.

A raíz de estas limitaciones las empresas contratan a supervisores muy entrenados para dirigir y controlar a los colaboradores mejorando de esta manera la eficiencia de la mayoría de estos colaboradores obligados a cumplir con el desempeño de sus habilidades y esfuerzos muy necesarios para lograr los objetivos organizacionales.

Sin embargo, la teoría Y, describe a los colaboradores de este grupo como personas con valores de superación y destrezas que encuentran en su empleo una fuente de satisfacción esforzándose siempre para lograr los objetivos y metas de la organización. Demostrando que

en esta teoría los castigos y amenazas no son necesarios para cumplir tareas encomendadas; el grado de compromiso y responsabilidad del colaborador con los objetivos planteados de la empresa están en proporción con la importancia de las recompensas que recibirán a cambio de su cumplimiento de sus tareas.

#### **2.4.1.2. Justificación Metodológica**

Con la finalidad de ejecutar esta investigación y desarrollar la aplicación del análisis de las variables del estrés con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Grocio Prado, cuyos datos serán corroborado en la aplicación de la técnica de la encuesta, y los instrumentos los cuestionarios, herramienta importante que luego de los resultados serán aportes de conocimientos válidos y confiables de acuerdo a la realidad de la Institución.

Además, percibir si existe una relación entre ambas variables, para aplicar estrategias en función a tratar de modificar comportamientos actitudes y aptitudes de cada trabajador que limiten en su desempeño laboral para procurar brindar atención de calidad y calidez al público usuario del Distrito de Grocio Prado.

Mediante resolución ministerial 186-2020 Minsa del día 09 de abril del 2020 en la ciudad de lima, en su artículo 11 de la ley N° 26842 establece que gozar el más alto nivel posible de salud mental, sin discriminación, el estado garantiza la disponibilidad de programas y servicios para la atención de la salud mental suficientes, en todo el territorio nacional, y el acceso de prestaciones de salud mental adecuadas de calidad incluyendo intervenciones de promociones, prevención, recuperación y rehabilitación.



Por tal razón el ministerio de salud, facilitará y pondrá más énfasis en brindar consultas de atención al máximo de las personas en los servicios de salud mental abarcando todo el territorio nacional.

#### **2.4.1.3. Justificación Práctica**

Este estudio de investigación aprueba las oportunidades para crear nuevas estrategias orientadas a fortalecer los conocimientos y las capacidades de respuesta a los posibles problemas que se desencadenan ocasionados por el arduo trabajo de cada trabajador que existe en la institución con relación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Grocio Prado. Al mismo tiempo estas estrategias que se llevaran a la práctica quedaran como un marco teórico de antecedentes para las distintas instituciones públicas y privadas del área de salud.

#### **2.4.2. Importancia**

Relevancia Social:

Como consecuencia del estudio de las variables del estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Grocio Prado, los aportes y resultados de esta investigación serán de gran utilidad y acceso a la Gerencia del Centro de Salud Grocio Prado, para la toma de decisiones y medidas de priorizar el nivel de productividad en la Institución pública de Salud, considerando que el estrés y el desempeño laboral son factores determinantes que influyen en la realización y eficacia de la calidad de atención que se verán reflejados en cada colaborador que ejerce la labor de salud. Como dice su lema “persona que atendemos personas”.

**Utilidad metodológica.**

Este proyecto de investigación representa una oportunidad importante para los representantes de la gestión actual ya que tomaran las decisiones precisas de acuerdo a los resultados alcanzados, en respuesta a las variables que se han estudiado. A parte de ello encontrándose las causales más resaltantes en la actualidad, que somos víctimas de la enfermedad del coronavirus, en que la sociedad no estaba preparada para enfrentar este problema de salud y afectando en gran magnitud a la salud física y mental de los colaboradores de esta rama que son la pieza fundamental e importante para brindar una atención con calidad y calidez a los usuarios del distrito de Grocio Prado.

## **2.5. Objetivo general**

Determinar qué relación existe entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado – Chincha, 2020.

## **2.6. Objetivos específicos**

### **2.6.1. Objetivos específicos N°1**

Identificar qué relación existe entre el agotamiento emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado – Chincha, 2020.

### **2.6.2. Objetivos específicos N°2**

Identificar qué relación existe entre la despersonalización y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado – Chincha, 2020.

### **2.6.3. Objetivos específicos N°3**

Identificar qué relación existe entre la realización personal y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado – Chincha, 2020.

## **2.7. Alcances y limitaciones**

### **2.7.1. Alcances**

#### **❖ Espacio geográfico.**

El presente trabajo de investigación se desarrollará en la Institución del Ministerio de Salud (MINSA) denominado Centro de salud Grocio Prado, ubicado en Av. Centenario N°201 Distrito Grocio Prado, Provincia Chincha Departamento de Ica, con el rubro de brindar servicios de atención al público, con un horario de 12 horas diurno (8:00a.m. a 8:00p.m.)

#### **❖ Sujetos que participaran en la realización del estudio**

La población de estudio la constituyen el total del personal que laboran en el Centro de Salud Grocio Prado, conformado por el personal asistencial que la integran: Médicos, Odontólogo, Obstetras, Enfermeras, Técnicos de enfermería y farmacia. De la misma forma el personal administrativo y de limpieza. Además, esta población es la que participaran en la muestra por no ser numerosa el tamaño de la población a consignar para las encuestas.

#### **❖ Tipo de investigación**

El tipo de investigación se encuentra en un contexto de tipo aplicada, porque exploraremos las teorías científicas que existan orientados al problema de estudio de éstas variables en estudio. Así mismo estas teorías constituirán los pilares fundamentales y de mucha importancia para el sustento del marco teórico de esta investigación. Será de mucha ayuda para la formulación de las hipótesis, como también nos permitirá discrepar con el planteamiento del problema, y finalmente con las conclusiones y recomendaciones.

❖ **Contenidos**

Para llevar a cabo la operacionalización de las variables, se trabajará con la variable independiente “Estrés” y con la variable dependiente “Desempeño laboral” de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado - Chincha, 2020”.

❖ **Tiempo de investigación**

El estudio de esta investigación científica se inició en el mes de enero año (2020) y culminará en el mes de febrero del año 2021.

**2.7.2. Limitaciones.**

Para la ejecución del desarrollo de esta investigación se encontró las siguientes limitaciones.

- ❖ Carencia de antecedentes bibliográficos, para realizar este estudio ya que para el problema desempeño laboral por la pandemia enfermedad nueva existen pocas teorías de ayuda.
- ❖ Escaso recurso para poder adquirir y disponer de un equipo de cómputo ya que su valor se sobrevaloró a causa de la demanda por causa de la pandemia.
- ❖ Falta de presencia física del personal administrativo y personal asistencial que se acogió a Resolución Directoral N° 002-2020-MIMP/DGFC, que protege al personal vulnerable y adulto mayor, para la aplicación del instrumento de investigación.
- ❖ Deficiente servicio de internet, en razón al uso masivo de dicho servicio, por las razones de la coyuntura actual de la pandemia del Covid-19; a pesar de cumplir oportunamente con los pagos.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

##### 3.1.1. Antecedentes Internacionales

SARSOSA PROWESK, Kewy y CHARRIA ORTIZ, Víctor Hugo (2017). *“Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia”* Artículo de investigación científica y tecnológica de la Universidad y Salud.

El objetivo de estudio fue: Identificar el nivel de estrés, en los trabajadores asistenciales con cargos de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali Colombia identificando las causales que originan el estrés.

Se alcanzó los siguientes resultados: desde el punto de vista esta investigación corresponde a un diseño no experimental cuantitativo, y un estudio de tipo descriptivo, con diseño de corte transversal. Se aplicó el cuestionario a una muestra de 595 participantes con cargo asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III, presentan nivel alto de estrés laboral, que implican en la atención saludable al paciente, en técnicas de alta dificultad como cirugía, hospitalización, urgencias y cuidados intensivos.

Donde se concluyó: para afrontar la permanencia del estrés laboral en el personal asistencial se reorganizaran los roles de trabajo del personal, ofreciéndoles el cumplimiento de los indicadores, a través de diseñar nuevas estrategias que disminuyan los síntomas de estrés y al mismo tiempo capacitar al personal de salud en riesgos a enfermedades contagiosas y en manejo de demandas emocionales laborales tanto individual o grupal con explicación estable propias del contexto de las instituciones de salud.

Se recomienda mejorar los temas de capacitación de pacientes críticos, organizar equipos de trabajo para responder en las emergencias y evitar saturar con carga laboral al personal de salud.

De acuerdo a las conclusiones y resultados que determino el autor de este presente trabajo de investigación, nos evidencia que los trabajadores de las cuatro instituciones de salud nivel III, están siendo recargados de trabajo laboral, al margen de estarse enfermando físicamente, por la falta de capacitación y la no rotación de labores permanentes, es lo que ocasiona deficiente rendimiento e incumplimiento de indicadores, pero si reorganizan todo el sistema del manejo de rotación de personal se denotara el buen desempeño laboral de los trabajadores de las cuatro instituciones nivel III..

Según AGURTO COBOS, Linda Vanessa y CUMBICUS ALBURQUEQUE, Diana Carolina (2017); realizo un estudio: *“Manifestaciones del estrés en el personal de enfermería que labora, Hospital Moreno Vásquez Gualaceo 2016”* Ecuador, Tesis para optar el título de licenciado en enfermería, ejecutado en la Universidad de Cuenca en Ecuador.

Con el objetivo de determinar de qué forma se manifiesta el estrés en el personal de enfermería del hospital Moreno Vásquez, investigación de tipo cuantitativo y descriptivo con una población muestra de 35 personas que laboran en dicho hospital.

Se alcanzó los siguientes resultados: que el 91% corresponde a mujeres y el 9% a hombres, los niveles de estrés en el personal de enfermería señalan que el 43% del personal presenta estrés moderado y el 11% estrés severo.

Se concluyó en el estudio realizado, que el 17% de estrés moderado, uno de los porcentajes sobresalientes corresponde al grupo de internas de enfermería, debido a la presión que existe dentro del trabajo y también la presión académica, ya que los internos/a de enfermería tienen responsabilidades y deberes con la universidad, porque siguen siendo estudiantes. Además, la enfermera reconoce y afirma que desempeña el rol de una imagen de esposa, ama de casa, madre e hija socialmente entre otros, a pesar de tener una profesión y de estar integrada en el campo laboral, no deja de realizar funciones domésticas dentro de su vida personal.

Recomendaron: Organizar diversos programas de entrenamientos para el manejo de estrés durante el desempeño laboral, desarrollando previos seguimientos a cada empleado en su área de trabajo.

Por lo consiguiente para el autor es de suma importancia crear y organizar programas de capacitación para fortalecer las capacidades en los trabajadores de salud como son licenciadas, internos y auxiliares con el fin de que tengan un buen desempeño laboral en su respectiva área de trabajo.

GUILLEN SANCHEZ, Thalía Abigail (2017). Realizó la investigación titulada: *“Estrés laboral en personal médico de un hospital de la región Altos Tsotsil-Tseltal de Chiapas”* en México. Tesis requisito parcial para optar al grado de “Maestra en Ciencias en Recursos Naturales y Desarrollo Rural”

El objetivo principal de este estudio, fue estimar la intensidad de estrés laboral y comportamientos en el entorno del personal médico de un hospital de segundo nivel, en la región Altos Tsotsil-Tseltal de Chiapas, México, investigación ejecutada de

tipo transversal mixto, que tomo como instrumento el cuestionario sobre estrés laboral de la OIT- OMS consta de 25 ítems relacionados al estrés laboral, agrupados en siete áreas para determinar tres niveles alto, medio, bajo, para la recopilación de datos, la muestra ejecutada fue la población de médicos de un hospital público, en relación a cinco indicadores relacionados con la vida personal, la relación patronal, y la relación asistencial

Los resultados muestran 45% de los hombres y 42.9% de las mujeres, registran niveles de estrés laboral alto y con niveles de estrés bajo en mayor porcentaje las mujeres en comparación a los varones, se dice que tiene relación el trabajo con la familia ahí la importancia de incorporar la perspectiva de género en los estudios de estrés laboral.

En conclusión: Se demuestra la importancia de la incorporación de aspectos laborales y no laborales en el estudio del estrés laboral, así como la diferenciación entre hombres y mujeres.

Recomiendan incorporar en estudio al enfoque del género en el personal médico del hospital, evitar el ausentismo de personal en sus respectivas áreas, así mismo prevenir las prácticas laborales de riesgo o inseguras,

El autor indico que la edad y el sexo son factores que influyen en los niveles de estrés laboral, sobre todo en los grupos de 45 a 59 y 60 a 74 años de edad. Además, resalta que el estrés está en los diez problemas principales que afectan a la salud y por lo consiguiente influye en el desempeño laboral, al mismo tiempo es un factor negativo en la productividad



PABLOS GONZALES, María del Mar (2016), ejecutó el estudio de *“Satisfacción laboral y estrategias de cambio de las Enfermeras en los Hospitales públicos de Bajadoz y Cáceres”*, en el País de España para la obtención de Tesis Doctoral.

El objetivo general de este estudio es analizar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales que desempeñan su trabajo en los hospitales públicos de las dos capitales de provincia de la Comunidad Autónoma de Extremadura pertenecientes al sistema Extremeño de Salud, utilizando el método descriptivo y basado en dos tipos de instrumentos cuestionario y grupo de debate, constituyendo para población y muestra los profesionales de enfermería que realizan sus labores en los hospitales públicos pertenecientes al sistema extremo de la salud (SES) de las ciudades Bajadoz y Cáceres.

Los resultados arrojan que 86.58% son féminas; en las edades de 46-55 años las más numerosas 49.12%; 80.18% los de condición laboral fija; y los que laboran en el hospital más de 10 años 73.48%; además los que trabajan en el mismo puesto hace más de 10 años 46.09%.

En conclusión, la infraestructura y las condiciones de los ambientes donde desarrollan las labores los trabajadores no son las óptimas y son las menos valoradas, por lo tanto, las enfermeras de Bajadoz en los hospitales al trabajar con falta de interés y desanimo repercute directamente en la atención de los pacientes y en la salud de los trabajadores.

Es la razón de que las enfermeras del hospital Cáceres son las que se encuentran mejor satisfechas que las enfermeras de Bajadoz.

Es muy importante el ámbito de trabajo e infraestructura para que el trabajador no sienta la insatisfacción.

Recomendaron mejorar la infraestructura y condiciones ambientales de las unidades, considerando que el mantenimiento de estas facilitará que el trabajador se desarrolle mejor en sus labores su el buen desempeño del trabajador se verá reflejado en la eficaz atención y seguridad del paciente.

Implementar estrategias de realizar cursos continuos de acuerdo a las necesidades de las enfermeras tanto en calidad y cantidad programadas, buscando el máximo nivel de oportunidades eficacia y eficiencia.

El autor ha hecho una comparación de atención de las enfermeras de dos hospitales de salud público, identificando que había diferencias en el mantenimiento de los ambientes donde desarrollaban sus labores, demostrando que donde había mejor infraestructura y mejor ambiente las enfermeras desarrollaron mejor sus labores en sus áreas de trabajo.

ALAVA LOOR, Miguel Ángel y GOMEZ VALVERDE, Katerine Alexandra (2016), ejecutaron el estudio de la *“Influencia de los Subsistemas de talento humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8 durante el periodo 2014, diseño de un aplicativo de control para subsistemas de Capacitación y selección”* en Guayaquil-Ecuador, investigación para obtener el Grado académico de Magister en Administración de Empresas,

El objetivo y la finalidad fue de conocer por medio de las evaluaciones periódicas que realizaban en las instituciones las causas que estaban decreciendo continuamente el desempeño laboral, y por lo consiguiente no cumplían con los objetivos trazados por la institución pública en estudio.

El cual les permitió presentar un diseño de propuestas de la administración de los subsistemas del talento humano resaltando el subsistema de coordinación zonal 8 de la institución en estudio.

Investigación de enfoque metodológico cuantitativo y cualitativo a los servidores públicos de la coordinación zona 8 de la institución, utilizando la técnica de la encuesta y entrevista, el objetivo del estudio es evaluar nivel de confianza de los servidores públicos mediante una encuesta piloto externa.

Concluyendo que la administración de los subsistemas de los talentos humanos están utilizando distintos modelos de gestión antiguos donde se le llamaba recurso humano y con los avances de las teorías han ido evolucionando ahora en la actualidad al personal o colaborador se le llama talento humano siendo estos aspectos los más importantes para desarrollar una administración se encontró deficiencias en; clasificar puestos de trabajo, planificación, selección de personal, formación, capacitación, evaluación de desempeño, aspectos influyentes en el desempeño laboral de la institución en estudio y por lo tanto desencadena disconformidad en el servidor o colaborador.

La institución por ser entidad pública se rige por normas y leyes que decreta el gobierno de turno, que bien pueden ser nuevas o ya existentes como la Ley Orgánica de Servicios Públicos.

Se recomienda diseñar propuestas de proyectos que consistirá en mejorar el desempeño laboral y la rotación de los trabajadores en los subsistemas fundamentales en el área de talento humano.

-Selección de personal

-Capacitación de personal

-Compensación

Así mismo implantaron realizar encuestas en busca de datos reales de los trabajadores y mantener una buena comunicación.

### **3.1.2. Antecedentes Nacionales**

MENDOZA CARLOS, Any Beatriz y SANTAMARIA AUSTIQUIPAN, Lisset Yanira (2016), realizaron un estudio titulado: *“Relación de estrés con el desempeño laboral del profesional de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari - Amarilis – Huánuco”*, Tesis para obtener el título de la segunda especialidad en enfermería en emergencias y desastres, la investigación de tipo cuantitativa descriptivo correlacional prospectivo observacional la muestra se realizó a los colaboradores total 35 profesionales, por ser el grupo pequeño. El mecanismo fue un conjunto de preguntas de Estrés de Karasek y la escala de examen del desempeño con la técnica encuesta instrumento cuestionario.

Los cuales obtuvieron como resultados: el 88,6% (30 enfermeros) mostraron estrés moderado y el 11,4% (4 enfermeros) estrés leve. Respecto al desempeño laboral del profesional de Enfermería en investigación, la mayoría del 65,7% (23 enfermeros) resultaron con desempeño superior y el 34,3% (12 enfermeros) mostraron desempeño laboral promedio.

Se Concluyó que la relación entre el estrés laboral y el desempeño del profesional de Enfermería es expresivo; ya que el 65,7% presentaron estrés laboral moderado y a la vez obtuvieron desempeño laboral superior; es decir el estrés laboral se une significativamente con el esfuerzo laboral del profesional de enfermería.

Se finiquitó que si hay relación con la capacidad motora en los trabajadores de emergencia y se recomienda exclusivamente para esa área capacitación en técnicas de respiración y relajación.

QUITO LEON, Elizabeth Jacqueline (2017), realizo la investigación *“Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017”*. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en gestión de los servicios de salud, el objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral del personal asistencial, realizando un tipo de investigación no experimental empleando un diseño descriptivo correlacional transversal. La población estuvo conformada por 383 colaboradores entre profesionales y técnicos asistenciales, de la que se obtuvo una muestra de 192 mediante un muestreo no probabilístico, el instrumento utilizado fue el cuestionario y la técnica la encuesta. Se obtuvo 65,6% de satisfacción y 34,4% de insatisfacción laboral, en cuanto al desempeño laboral 52,6% tuvo un puntaje superior al promedio, 44,3% puntaje superior y el 3,1% obtuvo una puntuación promedio. Respecto a la correlación entre las variables, el 33,3% tuvo desempeño laboral superior y estuvo satisfechos laboralmente, mientras que el 20,3% de los trabajadores estuvieron insatisfechos y tuvieron un desempeño laboral superior al promedio

Se concluyó que el personal asistencial del hospital Víctor Ramos Guardia más del 65% se encuentran satisfechos en 6 de las 9 dimensiones, mencionando a las tres dimensiones insatisfechas en factores organizaciones, ambiente físico, y equipo directivo institucional. Se entiende que el personal está cumpliendo con las medidas y reglamentos que indica el ministerio de salud.

Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia, a una confianza del 95%.

Recomendaron:

Para mejorar el ambiente físico y equipos realizar gestiones a nivel de Diresa para obtener financiamiento para la Institución. Realizar reuniones con el equipo de directivos para mejorar la comunicación y desarrollo de políticas.

Evaluación de desempeño laboral del colaborador analizando el rendimiento y socializar en busca de mejoras para la Institución.

MEDINA ALBERCO, Myriam María (2017); realizo un estudio titulado *“Factores relacionados al estrés en enfermeras de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho”*, en la Escuela de Post Grado de la Universidad Mayor de San Marcos en Perú, LIMA. Tesis para optar el título de especialista en enfermería en emergencias, investigación de tipo cuantitativo de tipo descriptivo de corte transversal, la población conformada por 32 enfermeros. La técnica fue encuesta y el instrumento fue el Maslach Burnout Inventory (MBI) y una encuesta relacionada a los factores valida por juicios de expertos. Según los resultados las dimensiones: agotamiento emocional del 100% el (32) 53% (17) tienen

medio, 25% (08) bajo y 22% (07) alto, despersonalización del 100% (32), 50% (16) tienen medio, 38% (12) bajo y 12% (04) alto y la realización personal del 100% (32), 47% (15) tienen medio, 28% (09) bajo y 25% (08) alto.

Se concluye que el estrés en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho la mayoría se encuentran en un nivel medio alto se sienten abatidos descomprometidos y en el nivel bajo están los que todavía no se sienten totalmente agotados y en el nivel alto están los que todavía se sienten que pueden crear una atmósfera de relajación e influenciar positivamente en el trabajo. Además, se encontró que el factor psicológico afecta físicamente a las personas al interactuar con sus familiares y pacientes presentando irritabilidad y un nivel de correlación moderada negativa, entre el estrés laboral y el desempeño laboral.

Se recomienda que al personal de enfermería roten a distintos servicios, fomentar los intercambios de ideas, capacitar al colaborador y brindar facilidades para días de esparcimiento.

CHIPANA CARHUALLANQUI, Lily (2018) provincia de Jauja Departamento de Junín, efectuó la investigación "*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018*". Tesis realizada para obtener el grado académico de Maestra en gestión de los Servicios de Salud, desarrollando un estudio metodológico de investigación básica no experimental con enfoque cuantitativo utilizando el método hipotéticamente deductivo con diseño correlacional, consignado a una población censal de 33 odontólogos que laboran en la Red de Salud Jauja, empleando la técnica de la encuesta y aplicando el instrumento del cuestionario validado por juicios de expertos

hallando la confiabilidad estadística de Alfa de Crombach, utilizando para el análisis de datos el paquete estadístico de las ciencias sociales ( SPSS V23) y la estadística descriptiva.

Se concluye, que la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de salud Bucal de la Red Jauja 208 si existe, sin embargo, hay una relación baja en los trabajadores en liderazgo y el reconocimiento.

Se recomienda, considerar la importancia que debe existir en un buen clima organizacional en el desempeño laboral.

Implementar estrategias de mejoras en la comunicación de trabajo en equipo, incrementar la motivación y los reconocimientos a los trabajadores de salud bucal de la Red Salud Jauja.

Según los autores BELLODAS CASTILLO, Juana Rosa y TIBURCIO SALDAÑA, Bonny Patricia (2019), ciudad de Lima realizaron un estudio titulado: *“Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen”*, Tesis para obtener el título profesional en Licenciada en Enfermería, Investigación de tipo cuantitativo nivel descriptivo por qué se recogerán las opiniones de un grupo de personas en una situación temporal y geográfica determinada de estudio no experimental, información recogida de la muestra de 150 enfermeras del servicio de emergencia utilizando el instrumento y cuestionario utilizado fue de Burnout de Maslash y Jackson con el objetivo de determinar los niveles de estrés laboral.

Generaron las siguientes conclusiones donde el nivel de estrés laboral en las enfermeras del puesto de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen fue medio con el 60 %, mientras que el 58.7% visiono un nivel medio en el



tamaño del cansancio emocional, y mostro 47.3% de nivel medio en la dimensión de realización personal y un 50% perciben un nivel medio en la dimensión de desagregación. Mientras que el estrés en el personal de enfermería si es influyente donde nace por la tendencia de permanecer años en áreas de pacientes critico no hay flexibilidad de rotación a otros servicios; por lo que es la deficiencia de la atención de calidad en las prestaciones de servicio.

A las encargadas de áreas de los hospitales, incentivar mecanismos de compensación motivadores, reforzadores positivos como cartas de felicitaciones, estímulos, paseos grupales, almuerzos de camaradería, becas gestionadas para estudios de superación profesional, para lograr que el personal sienta un trabajo agradable con un clima organizacional adecuado.

Recomienda hacer rotación continua y permanente en el área de emergencia para que el personal realice y brinde una mejor atención al usuario que acude por un servicio de salud.

### **3.1.3. Antecedentes Regionales - Local**

CABRERA PIMENTEL, Helga Roxana (2016); en su trabajo de investigación realizado en *“Autocuidado en el estrés laboral en las enfermeras de los servicios de hospitalización del hospital regional de Ica”*, Tesis presentada por la Maestra para optar el grado académico de Doctora en ciencias: Enfermería. Investigación de tipo descriptivo y correlacional, muestra conformada por 18 enfermeras que laboran en el servicio de cirugía del hospital regional del departamento de Ica, llegando a las siguientes conclusiones:

El nivel de estrés, entre las enfermeras de hospitalización, es moderado, atribuyendo este resultado al moderado

agotamiento emocional, alta despersonalización y moderado sentimiento de falta de realización personal y el autocuidado de salud se relaciona con el nivel de estrés de manera tal que a mayor nivel de autocuidado menor es el nivel de estrés.

Así mismo nos recomienda fortalecer el autocuidado de las enfermeras realizando jornadas de capacitación y campañas de salud en la promoción del autocuidado que les permita la mejora de su calidad de vida laboral.

Implementación de programas de recreación para que se incremente las horas de ocio en las enfermeras y progresivamente mejore su rendimiento en el trabajo.

LEVANO SARAVIA, María Isabel (2018), realiza el estudio titulado: *“Motivación relacionada a calidad laboral en profesionales de la salud del Hospital San José - Chincha, 2016”*, en la Universidad San Pedro Vicerrectorado académico escuela de posgrado facultad de Ciencias de la Salud, tesis para obtener el grado de Maestro en ciencias de la salud con mención en Gestión de los servicios de salud. Investigación de tipo cuantitativa y de corte transversal, considerando una muestra de 125 profesionales de la salud de una población de 150 en total, cuyos resultados

Concluyeron que la motivación si tiene relación en la calidad de vida que presentan los profesionales de la salud del Hospital San José de Chincha, según las tareas de identidad ,importancia en la realización de sus trabajos, creando muchas veces autonomía fue alta en sus respuestas de las encuestas que se realizó a los profesionales de enfermería en todas sus ámbitos laboral en el desempeño de su trabajo en la institución, sin embargo la calidad de vida según las encuestas realizadas en los mismos profesionales de enfermería fue regular.

Recomendaron mejorar la calidad de vida, mejorar la comunicación entre jefes de área para reestructurar cuadros de necesidades y distribución de roles de trabajo para cada profesional y de esta manera evitar las sobrecargas de trabajo y otros inconvenientes administrativos que hubiere.

HUAMAN HEREDIA, Rosa Elvira. (2018), realizó el estudio *“Nivel de estrés y desempeño laboral del personal de enfermería en la atención del paciente en el Hospital Rene Toche Groppo - Chincha 2018”*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería, estudio descriptivo correlacional, transversal y de tipo cuantitativo. Con una muestra de 77 enfermeras que laboran en el hospital Rene Toche Groppo, aplicando un cuestionario de 34 preguntas para la primera variable y 30 preguntas para la segunda variable.

Se concluye que en el análisis realizado se encontró que, si hay correlación directa y positivamente con la variable estrés y desempeño laboral, además se encontró que existe correlación con las dimensiones de sus variables estudiado.

Se recomendó a la institución realizar talleres para prevenir y/o evitar el estrés laboral en las enfermeras de los diferentes servicios, así también rotación de las enfermeras de las unidades con alta carga laboral y de áreas críticas, reuniones de intercambio de ideas, opiniones, capacitaciones de forma periódica, evaluación psicológica y psicoterapias, y actividades de entretenimiento.

VASQUEZ NAMUCHE, María Teresa Isabel (2017); realizó la investigación *“Motivación laboral y satisfacción laboral en el*

*personal médico del policlínico chincha –RAR Es salud Lima-2016*”, Tesis para optar el grado académico de Magister en gestión de los servicios de la Salud, con la finalidad de conocer cuál es la relación que existe entre la motivación laboral del personal médico del policlínico Chincha establecimiento de salud que forma parte de la Red asistencial Rebagliati (RAR) Lima -2016, la muestra fue de 48 profesionales médicos que laboran en el servicio Médico-Quirúrgico del policlínico Chincha investigación de tipo básico, cuantitativo, transversal, y de diseño no experimental, descriptivo correlacional. Ejecutaron dos cuestionarios una para conocer el nivel de motivación laboral de los profesionales de medicina y otro para saber el nivel de satisfacción laboral, ambos utilizaron escalas de respuesta de tipo escala de Likert. Mediante el método estadístico no paramétrico de Rho de Spearman se verificó la presencia de una correlación positiva regular el 62.5% tienen un nivel de motivación medio, el 70.8% tienen un nivel de satisfacción medio.

Se concluye que, si existe correlación positiva significativa entre ambas variables, teniendo en cuenta que algunas de sus dimensiones guardan una misma correlación. No se encontró correlación directa significativa entre la motivación laboral y su dimensión políticas administrativas según percepción del personal del servicio Médico Quirúrgico del policlínico Chincha.

Se recomendó a las autoridades de la institución y al personal médico, fomentar estrategias dirigidas a mejorar el nivel de satisfacción laboral y motivación laboral para perfeccionar el nivel de las mismas y optimizar los resultados, teniendo en cuenta los factores determinantes de las mismas que se han expuesto en el marco teórico de la investigación. Fomentar un

programa de motivación para el personal a fin de fortalecer los factores motivacionales y de satisfacción, así como el fortalecimiento de los valores morales de los trabajadores dada la trascendencia de los servicios institucionales en el entorno social.

## **3.2. Bases teóricas**

### **3.2.1. Estrés**

#### **3.2.1.1. Definición**

El estrés es una reacción fisiológica del cuerpo, en respuesta a algunas causas del medio ambiente que rodea a la persona este sentimiento se puede presentar en todas las etapas de vida (niño adolescente, adulto, adulto mayor) suele mostrarse con diferentes tipos de comportamientos, de la vida del ser humano, pueden existir numerosos agentes estresantes que se manifiestan frente al individuo en la vida cotidiana.

Además, se aduce que es un estado amenazante que puede ir afectando el sistema nervioso muy silencioso en ciertas situaciones que encontramos como desafiantes y retadores, la capacidad de responder, analizar, comprender, controlar, reaccionar es propia de cada persona.

Cuando el estrés sobrepasa los límites considerados normales se convierte en un asesino silencioso provocando un infarto al corazón o un accidente cerebrovascular. En la última encuesta del Instituto Integración en el año 2014, aplicada a 2200 personas en los diferentes departamentos del Perú, arroja que el 58% de los peruanos se sienten estresados. Lo que significa que seis de cada diez peruanos están siendo

afectados por el estrés en su vida diaria, afectando en mayor porcentaje a las mujeres (63%) y los varones en menor porcentaje (37%). En la actualidad el estrés se ha vuelto más frecuente en las mujeres, por que cumplen el rol de trabajadoras (carga laboral), madres (cuidar a los hijos y asumir problemas del hogar).

Dr. Hans Selye es considerado el padre en el estudio del estrés, quien define al estrés como respuesta adaptativa del organismo ante las diversas circunstancias que se presentan en la vida del ser humano llamado (estresores). Así mismo describió tres etapas de adaptación al estrés:

- Alarma de reacción: cuando el cuerpo detecta el estresor.
- Fase de adaptación: el cuerpo reacciona ante el estresor.
- Fase de agotamiento: por su duración o intensidad cuando empiezan a agotarse las defensas del cuerpo.

Estrés es un término que deriva del griego STRINGERE, significando “provocar tensión”. Desde el siglo XIV, es utilizada con diferentes enunciados: STRESS, STRESSE, STREST Y STRAISSE.<sup>10</sup>

### **3.2.1.2. Dimensiones del Estrés**

- **Agotamiento emocional**

Se experimenta como cansancio mental posterior a un exceso o recarga de quehaceres laborales cotidianos o de diferentes índoles generando desgaste físico y emocional en la persona, donde puede reaccionar con comportamientos positivos o negativos exponiendo a la persona que puede estar en el trabajo o en el hogar, presentando fácilmente excesiva irritación,

desmotivación, nostalgia, impaciencia, indigestión, insomnio, falta de concentración etc.

- **Despersonalización**

Son conjunto de factores sentimientos, acciones sin compromiso y actitudes negativas, hacia su entorno en el que vive, demostrando comportamientos irónicos, alteraciones asperezas y falta de realización atribuyendo culpa a los demás de su bajo rendimiento en sus tareas diarias.

- **Realización personal**

Toda persona tiene una visión de superación para crecer con metas y objetivos proyectadas hacia un futuro mejor, implicando muchos esfuerzos, sacrificios y dedicación que se verán reflejados en un determinado tiempo alcanzando la satisfacción de haber alcanzado sus logros y sentirse capaz de haber alcanzado sus objetivos.

### **3.2. 2. Desempeño laboral**

#### **3.2.2.1. Definición:**

Son comportamientos, manifestaciones observados a los trabajadores en el momento que están laborando, identificando sus actitudes, destrezas al desarrollar sus habilidades e idoneidad. Además, se destaca la ejecución y el logro de metas alcanzado en el tiempo determinado con lealtad y compromiso por parte del colaborador, mediante una evaluación de rendimiento que hace la empresa para destacar a sus mejores colaboradores y de esta manera hacerle los

reconocimientos que se merecen cada uno de ellos por el buen desempeño en sus labores.

Cabe señalar que el buen desempeño laboral favorece a ambas partes ya que como persona será motivado a continuar desarrollando sus bondades, habilidades para posesionarse en un mejor puesto laboral y la Institución se fortalecerá garantizando las atenciones de calidad y calidez en la atención a los usuarios.

El cumplimiento de funciones y acciones con eficacia también es un indicador que demuestra que el colaborador o los colaboradores están preparados y capacitados para asumir retos, metas y someterse a competencias de evaluaciones en diferentes entidades que se presenten, le servirán como carta de presentación sus experiencias y expectativas desarrolladas en entidades que han demostrado buen desempeño laboral.

### **Característica**

#### **3.2.2.2. Dimensiones de desempeño laboral**

La dimensión del desempeño del trabajador puede definirse por las capacidades cognitivas, capacidades afectivas, y capacidad de cumplimiento que hacen que los trabajadores de salud realicen sus actividades diarias.

##### **❖ Capacidad cognitiva**



Según Urbina Laza, O.; y Barazal Gutiérrez, A. Argumenta “El conocimiento de un profesional que ha sido instruido verificados y su aptitud y experiencia ha sido demostrado” (2002 p.2).

Estos autores afirman que la primera herramienta de la capacidad cognitiva de un profesional es muy importante para el desarrollo de análisis y problemas inmersos en los quehaceres de sus labores en salud

Así mismo los profesionales que han sido capacitado y medido por medio de experiencias y aptitudes tiene la capacidad de resolver y poner practica todos sus conocimientos adquiridos en el buen desempeño laboral.

#### ❖ **Capacidad afectiva**

La Psicología la describe como sentimientos sensaciones y emociones del ser humano que se presentan en sentimientos agradables y sentimientos desagradables según el ambiente o entorno como se presente, propio de cada individuo que podemos relacionar lo agradable con la felicidad en el trabajo, cuando se ama lo que se hace no hay limitaciones para cumplir con las funciones en las diferentes áreas de trabajo para ser felices necesitamos principalmente los siguientes factores:

Bienestar, confort y comodidad, muy importantes las remuneraciones, conjuntamente con la estabilidad laboral, desarrollando continuas capacitaciones, para complementar buenas relaciones interpersonales, que van de la mano con las relaciones sociales

satisfactorias como los reconocimientos, las sensaciones de progreso, y de crecimiento para cumplir metas y proyectos.

#### ❖ **Capacidad de cumplimiento**

Es un término que hace mención a la acción y efecto de cumplir metas, proyectos, sueños, objetivos, perspectivas, soluciones y ejecuciones.

Por ejemplo: El Ministerio de Salud entregó equipos de protección personal a los trabajadores de salud de primera línea del centro de salud Grocio Prado.

Por otra parte, la capacidad de cumplimiento es relacionada con la responsabilidad, ya que en diferentes empresas suelen ser evaluadas por los clientes de acuerdo a los servicios que brindan, también pueden ser condiciones de contratos, bonificaciones, y entregas a tiempo.

#### **3.2.2.3. Metas y objetivos para el desempeño laboral**

Toda institución ya sea pública o privada se programa metas para medir resultados y logros esperados, sin objetivos no se puede llegar a la meta y la gestión evaluadora logre ver en el cumplimiento de la productividad, garantizando el desempeño laboral de los trabajadores con mejoras para el colaborador y la institución.

### **3.3. Marco conceptual**

- **Actitud**

Se considera como un comportamiento habitual de la persona en momentos de reaccionar en diferentes circunstancias.

- **Aptitudes**

Capacidad de una persona para realizar adecuadamente una actividad.

- **Actitudes negativas**

Comportamiento o reacciones que presenta el individuo que puede ser temporal o permanente, afectando a su alrededor como también así mismo.

- **Atención Primaria de la Salud**

Es brindar salud a todas las personas, y familias de la comunidad de todo el país ya que es un derecho del ser humano darle la atención de salud ofreciéndoles el Seguro Integral Gratuito (SIG) los paquetes básicos de salud gratuitos como Planificación familiar, Control de crecimiento y desarrollo, Salud bucal, Vacunas y otros a muy bajos costos garantizando.

- **Cansancio**

Una persona puede sentir cansancio físico, emocional que puede ser por exceso de trabajo, o por algún mal que lo aqueja presentando este síntoma de enfermedad.

- **Comunicación**

Se determina como el intercambio de la información ideas conocimientos entre el emisor y el receptor esperando respuestas importantes de acuerdo al contexto.

- **Conclusión**

Recogen hallazgos más importantes de un trabajo de investigación científica o tesis.

- **Conocimiento**

Se dice que es el conjunto de información y experiencias y se adquiere por medio de los sentidos sensoriales.

- **Desempeño**

Es la capacidad que puede desarrollar una persona cumpliendo con habilidad y destreza para alcanzar algún nivel en un trabajo.

- **Desempeño laboral**

Es la actuación y el esfuerzo de realizar la actividad o tareas desempeñándolo con habilidad y destreza para elevar su rendimiento laboral en su cargo.

- **Discusión**

Paso previo en el que revisas críticamente la información que te permite saber cuáles son esos hallazgos clave.

- **Dirección**

Función de conducir, encaminar los objetivos y los planes programados orientando a personas a seguir colaborando en la institución para mejora de la organización que es de mucha importancia para la institución y el colaborador, depende de la dirección que tenga buenas relaciones y comunicación para liderar.

- **Eficacia.**

Resultados alcanzados con la capacidad de haber logrado todos los propósitos y objetivos que se plantaron

- **Eficiencia.**

Resultado alcanzado con los recursos existentes en el menor tiempo entregado

- **Esfuerzo**

Utilizamos la fuerza física, la inteligencia, la voluntad el sacrificio para obtener y lograr algo que nos hemos prometido en la vida de cada ser humano o cualquier facultad espiritual, para la consecución de un fin.

- **Habilidad**

Se entiende como una de las capacidades desarrolladas en la persona en el desempeño de alguna actividad encomendada.

- **Idoneidad**

Es la capacidad del individuo en realizar con inteligencia el desempeño de sus actividades, aunque no tenga las herramientas necesarias para cumplir disposiciones.

- **Incompetencia**

Es la falta de capacidad para resolver o realizar una actividad puede ser por falta de capacitación o preparación.

- **Intensidad**

En la intensidad es fuerza o sentimientos que reprimen sensaciones sentimientos o emociones.

- **Liderazgo**

Se refiere a la persona que organiza a un grupo con positivismo y comunicación acertada para lograr las metas y objetivos propuestos.

- **Meta**

Es el fin resultado de los objetivos que se quiere alcanzar.

- **Motivación**

Estado de ánimo que se relaciona con el comportamiento de la persona de tal manera pueda alcanzar los objetivos para desempeñar actividades y poder satisfacer necesidades personales. También se refiere a las emociones positivas que se desencadenan de la persona cuando es motivado ya sea económicamente, verbalmente o por escrito reflejando un comportamiento diferente y aceptable.

- **Ocio**

Descanso o tiempo libre de las ocupaciones habituales.

- **Objetivos**

Resultados de toda meta propuesta con fines de completar las actividades del trabajo.

- **Persistencia**

Es un comportamiento de la persona cuando quiere lograr sus objetivos a pesar de muchas dificultades y obstáculos que se le presente en el transcurrir del camino hacia donde queremos llegar.

- **Primer Nivel de Atención**

Son las entidades que brindan principalmente atención de prevención, con costos bajos para las personas de escasos recursos económicos y público que requieran el servicio, además el personal se desplaza a las viviendas realizando las visitas familiares en los hogares donde se encuentren niños, gestantes o algún enfermo con comorbilidad.

- **Respeto**

Considerado como uno de los valores morales más importante del ser humano, en la sociedad, ser respetado es saber respetar a los demás.

- **Responsabilidad**

Es un valor de toda persona en su sano juicio, para desarrollar el cumplimiento de obligaciones y tareas de acuerdo a la capacidad de cada individuo con mucha precisión.

- **Sentimiento de fracaso**

La sensación de fracaso arranca sentimientos de la interioridad de la persona manifestándose como vivencia amargada a no ver logrado sus objetivos, viene acompañado de sentimiento de culpa.

- **Superación**

Capacidad de toda persona que quiere lograr expectativas que no pudo llegar a completar en su debido tiempo por diferentes dificultades que se le presentaron mejoras que lo adquiere cuando se cumplan sus sueños.

- **Tarea**

Son responsabilidades asignadas a cada ser humano en la labor que realizan tareas diarias con fines de llegar a las metas propuestas.

- **Trabajo**

Es la tarea dirigida al ser humano para la transformación de materia prima o brindar un servicio con el fin de satisfacer una necesidad.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Tipo y nivel de investigación**

#### **4.1.1. Tipo de investigación**

Este Estudio corresponde al tipo de investigación aplicada se dice que este tipo de investigación aplicada fue aceptada en el siglo XX, su propósito es determinar problemas o planteamientos específicos, complementándolo con teorías y conocimientos de antecedentes que se realizan con el objetivo de resolver necesidades sociales práctica de la vida cotidiana con el propósito de dar respuesta a un problema y observar situaciones prácticas.

#### **4.1.2. Nivel de investigación**

La presente investigación es de nivel correlacional, el cual mide el grado de asociación entre ambas variables. Las asociaciones entre variables nos dan pistas para suponer influencias y relaciones causa-efecto y busca como objetivo identificar la relación estadística que existe entre mis dos variables y en un tiempo determinado y describir si existe relación directa o puede ser una causa de la otra.

### **4.2. Diseño de la investigación.**

Según Christensen “el término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para responder a las preguntas de investigación” (1980, p.42).

Considerando este párrafo y de acuerdo al título de mi investigación e hipótesis formulado, el objetivo será buscar la estrategia o el plan para confirmar si existe o no la relación de las



variables estrés con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Grocio Prado.

En esta investigación se utilizó el diseño no experimental correlacional, determinando que no se alterará las variables.

**No experimental**, porque no se llevará cabo ningún tipo de experimento alguno con la variable independiente estrés, tampoco se realizará experimento con la variable dependiente desempeño laboral.

**Es correlacional**, por que busca como objetivo identificar la relación estadística que existe entre las dos variables en un tiempo determinado y describir si existe relación directa o puede ser una causa de la otra.

Nos orienta a esta investigación no hacer variar las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlo. Diseño no experimental transversal.

#### **4.3. Población – Muestra**

##### **4.3.1. Población**

La población está conformada por un total de 48 trabajadores, conformados por profesionales asistenciales, administrativos y técnicos que pertenecen al Registro nacional del personal de salud (INFORUS) del Centro de Salud del Distrito de Grocio Prado- Chincha, 2020.

##### **4.3.2. Muestra**

Los autores HERNANDEZ, FERNANDEZ Y BAPTISTA, expresaron lo siguiente: “¿En una investigación siempre tenemos una muestra? No siempre, pero, en la mayoría de las situaciones si realizamos el estudio en una muestra” (2014, p.172).

Conforme a lo que expresan los autores y debido a que la población de estudio está conformada por 48 colaboradores, la misma que no es cuantiosa ni representativa, razón por el cual la muestra estará conformada por el mismo número de colaboradores de la población, pongo en manifiesto que la muestra para el presente trabajo de investigación estará conformada por 48 colaboradores del Centro de Salud Grocio Prado, la misma que no es numerosa.

#### **4.4. Hipótesis general y específica**

##### **4.4.1. Hipótesis general**

Existe relación estadísticamente significativa entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado – Chincha, 2020.

##### **4.4.2. Hipótesis específica**

Existe relación estadísticamente significativa entre agotamiento emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado – Chincha, 2020.

Existe relación estadísticamente significativa entre la despersonalización y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado – Chincha, 2020.

Existe relación estadísticamente significativa entre la realización personal y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado – Chincha, 2020.

#### 4.5. Identificación de las variables

Esta investigación cuenta con dos variables a estudiar y son:

- **Variable independiente: Estrés**

El estrés en el personal que labora en el Centro de Salud Grocio Prado de acuerdo a la realidad que se está viviendo actualmente están manifestando cambios de comportamientos físicos y mentales como fobia, dolores musculares, agotamientos físicos, falta de compañerismo, entre trabajadores asociados a muchos factores que determinaremos de acuerdo al estudio que se está realizando.

- **Variable dependiente: Desempeño laboral**

En la actualidad en el Centro de Salud Grocio Prado, se está percibiendo que hay quejas por parte del usuario hacia los colaboradores en las diferentes áreas aduciendo por una mala atención o en ocasiones se encuentran malhumorados, y se presentan viceversa las quejas.

#### 4.6. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>EL ESTRÉS (V.I)</b>	Conjunto de reacciones fisiológicas que la mediremos con el instrumento llamado cuestionario, considerando las dimensiones e indicadores que a continuación se mencionan.	Agotamiento emocional	- Fatiga emocional - Debilidad física - Cansancio
		Despersonalización	- Actitudes negativas - Acciones sin compromiso
		Realización personal	- Sentimiento de fracaso - Incompetencias - Inmadurez
<b>DESEMPEÑO LABORAL (V.D)</b>	Es aquella que se evaluará y se aplicara el instrumento aplicando un cuestionario, conteniendo las dimensiones e indicadores que se mencionara a continuación.	Capacidad cognitiva	- Conocimientos - Desempeño - Actitud - Habilidades
		Capacidad afectiva	- Planificación - Comunicación - Respeto
		Capacidad de cumplimiento	- Responsabilidad - Compromiso - Deber

## **4.7. Recolección de datos**

### **4.7.1. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

En el presente trabajo de investigación se ha consignado para cumplir en relación a nuestro étnico que utilizaremos en esta investigación científica será la encuesta cuyo propósito es saber en qué medida se relaciona el estrés y el desempeño laboral en el personal de salud, mediante el cual recolectaremos la información en forma individual.

#### **4.7.1.1 Técnicas de recolección de datos**

Para ejecutar el trabajo de investigación se desarrollará la técnica de la encuesta, definiéndolo como la agrupación de preguntas dirigidas a una muestra modelo con la finalidad de recoger las opiniones de cada individuo en forma anónima y discreta.

#### **4.7.1.2 Instrumentos de recolección de datos**

Aplicaremos el cuestionario impreso de 34 preguntas cuyos ítems serán valoradas de acuerdo a la escala de Likert de 5 valores:

- 1) Siempre (se asignan 5 puntos)
- 2) Casi Siempre (se asignan 4 puntos)
- 3) A veces (se asigna 3 puntos)
- 4) Casi Nunca (se asigna 2 puntos)
- 5) Nunca (se asigna 1 punto)

Además, se encuentran enunciados para medir de acuerdo a los indicadores a las dimensiones de las variables estrés y desempeño laboral.

### **4.7.2. Técnicas de análisis e interpretación de datos**

El análisis e interpretación de los datos estadísticos, se realiza a través de la estadística descriptiva, mediante el cálculo de la

media aritmética para cada una de las dimensiones; y también se hace uso de la estadística inferencial, hallando el coeficiente de Chi cuadrado de Pearson.

Realizar las tablas estadísticas descriptivas con el objetivo de verificar resultados y porcentajes basados en la realidad de la encuesta. Se emplearán gráficos estadísticos para brindar un buen análisis y explicación

Luego de haber obtenido la información correspondiente, los resultados serán procesados en los programas de Microsoft Word, Excel y el programa SPSS versión 24.

### **Procesamiento de datos según siguientes series:**

- Clasificación de datos:

Consiste en escoger datos que se han obtenido en base a diferentes criterios, como el diseño seleccionado, validez, etc.

- Codificación de datos:

Consiste en elegir valores a cada uno de los datos con la finalidad de beneficiar su identificación, en este caso para cada pregunta se ha identificado 5 opciones de respuesta que son:

Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre; asignando valores de 5 a 1 respectivamente.

- Tabulación de datos:

Consiste en calcular las respuestas obtenidas por cada usuario encuestado a través del conteo de la codificación de las alternativas consignadas en el cuestionario permitiendo mostrar los datos a través de tablas y gráficos estadísticos

## **V. RESULTADOS**

### **5.1. Presentación de resultados**

Los resultados del instrumento de medición se presentan en seis rubros, de acuerdo a los indicadores de la variable independiente: Fatiga emocional, debilidad física, Actitudes negativas, acciones sin compromiso, sentimiento de fracaso, e incompetencia.

#### **1.- Variable 1: Estrés**

**Dimensiones:** Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

**Afirmación 1.-** Se emociona cuando llega a su centro de trabajo

## CUADRO N° 01

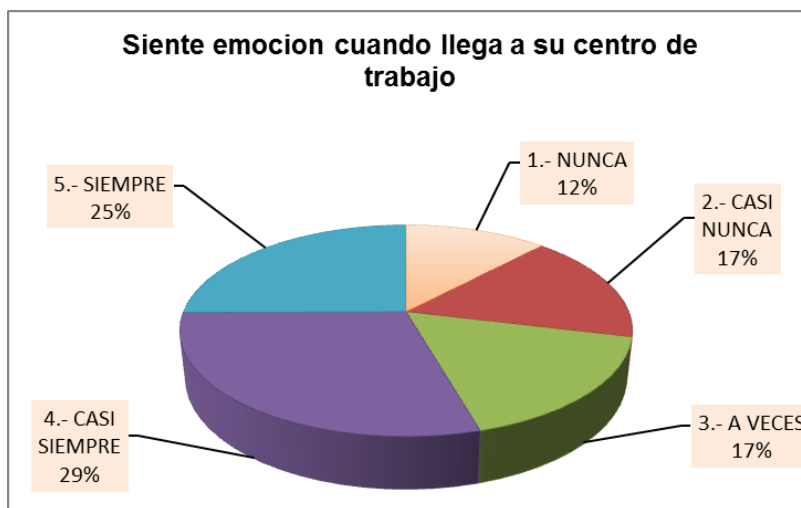
### Siente emoción cuando llega a su centro de trabajo

a.-Fatiga emocional		
OPCIONES DE RESPUESTA	N° TRABADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	6	12%
2.- CASI NUNCA	8	17%
3.- A VECES	8	17%
4.- CASI SIEMPRE	14	29%
5.- SIEMPRE	12	25%
TOTAL	48	100%

Fuente : Datos de la encuesta N° 1

Elaborado: El Autor

## Gráfico N° 01



**Afirmación: 2.-** Suele descansar antes de ir a trabajar.



## CUADRO N° 02

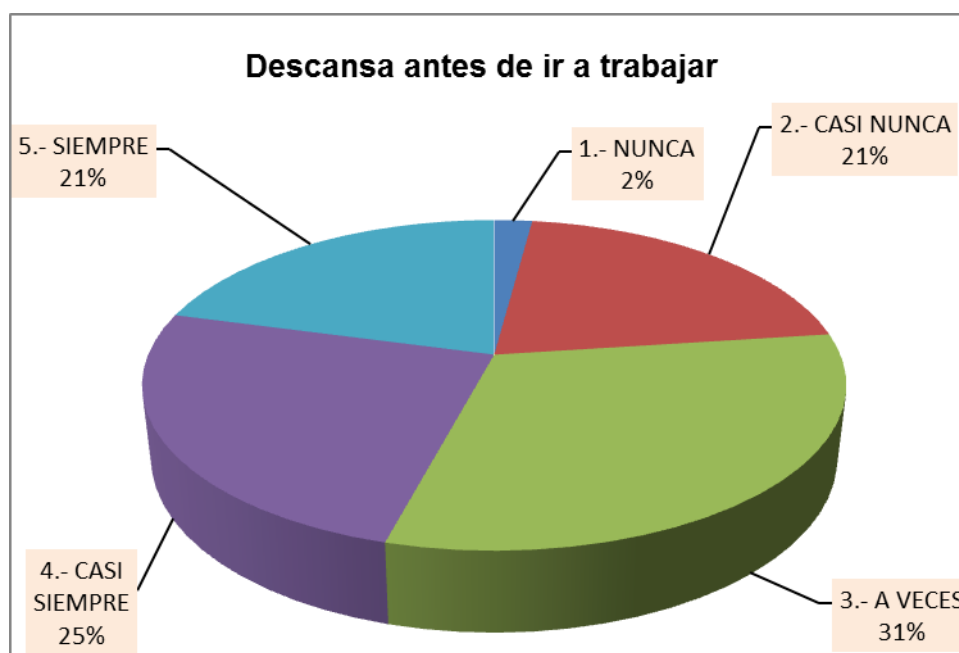
### Descansa antes de ir a trabajar

a.-Fatiga emocional		
OPCIONES DE RESPUESTA	N° TRABADADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	1	2%
2.- CASI NUNCA	10	21%
3.- A VECES	15	31%
4.- CASI SIEMPRE	12	25%
5.- SIEMPRE	10	21%
TOTAL	48	100%

**Fuente** : Datos de la encuesta N° 1

**Elaborado**: El Autor

## Gráfico N° 02



**Afirmación: 3.-** Se incomoda cuando su relevo llega tarde durante el turno.

**CUADRO N° 03**

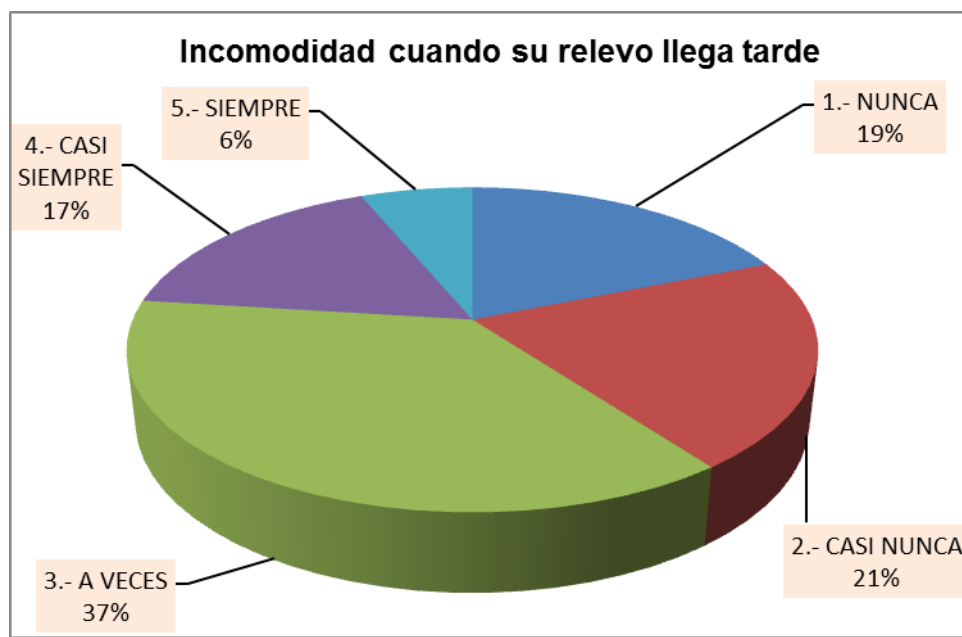
**Incomodidad cuando su relevo llega tarde**

a.-Fatiga emocional		
OPCIONES DE RESPUESTA	N° TRABADADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	9	19%
2.- CASI NUNCA	10	21%
3.- A VECES	18	37%
4.- CASI SIEMPRE	8	17%
5.- SIEMPRE	3	6%
TOTAL	48	100%

**Fuente** : Datos de la encuesta N° 1

**Elaborado:** El Autor

**Gráfico N° 03**



**Afirmación: 4.-** Siente que lo exigen demasiado en sus labores.

**CUADRO N° 04**

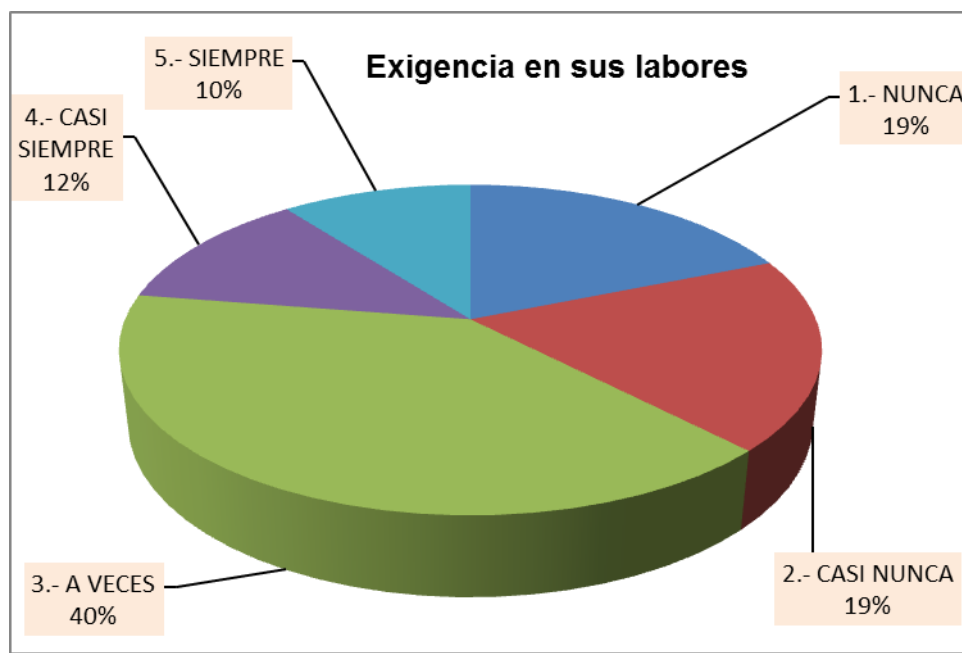
**Exigencia en sus labores**

a.-Fatiga emocional		
OPCIONES DE RESPUESTA	N° TRABADADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	9	19%
2.- CASI NUNCA	9	19%
3.- A VECES	19	40%
4.- CASI SIEMPRE	6	12%
5.- SIEMPRE	5	10%
TOTAL	48	100%

**Fuente** : Datos de la encuesta N° 1

**Elaborado**: El Autor

**Gráfico N° 04**



## B) Debilidad física

Pregunta 5.-Suele trabajar en su servicio hasta sentirse agotado.

### CUADRO N° 05

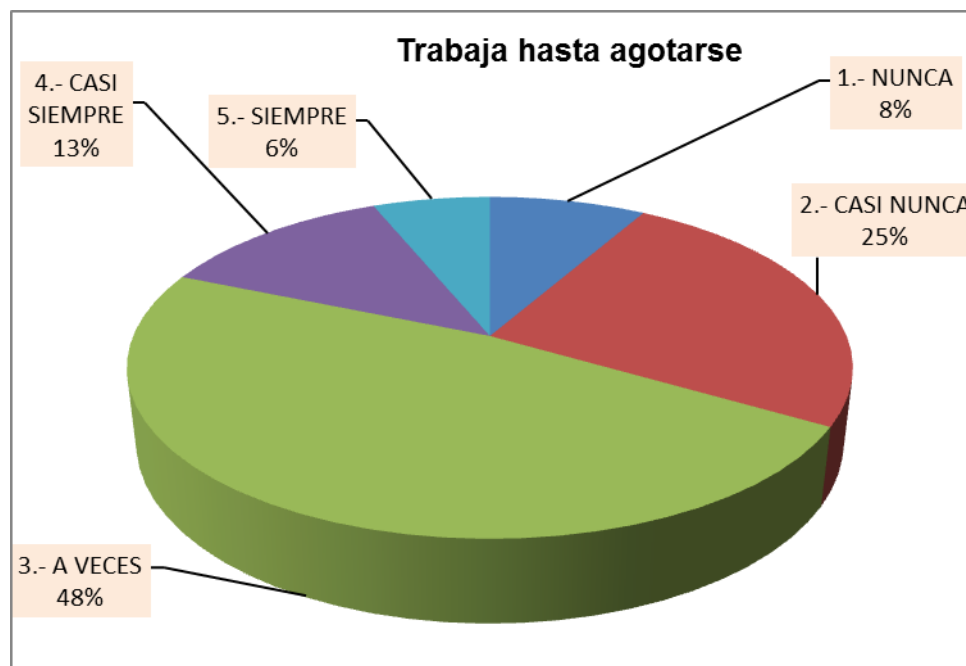
#### Trabaja hasta agotarse

b.-Debilidad física		
OPCIONES DE RESPUESTA	N° TRABADADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	4	8%
2.- CASI NUNCA	12	25%
3.- A VECES	23	48%
4.- CASI SIEMPRE	6	13%
5.- SIEMPRE	3	6%
TOTAL	48	100%

Fuente : Datos de la encuesta N° 1

Elaborado: El Autor

### Gráfico N° 05



**Afirmación: 6.-** Cuándo inicia sus labores siente que rinde más que cuando está próximo a salir.

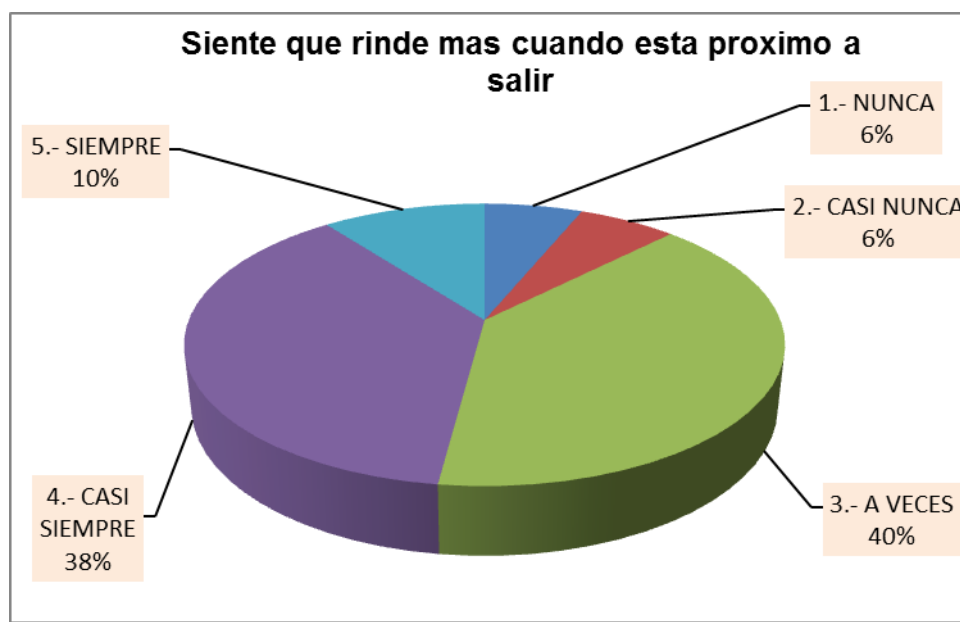
**CUADRO N° 06**

**Rinde más cuando inicia sus labores que cuando está próximo a salir**

b.-Debilidad fisica		
OPCIONES DE RESPUESTA	N° TRABADADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	3	6%
2.- CASI NUNCA	3	6%
3.- A VECES	19	40%
4.- CASI SIEMPRE	18	38%
5.- SIEMPRE	5	10%
TOTAL	48	100%

**Fuente** : Datos de la encuesta N° 1  
**Elaborado:** El Autor

**Gráfico N° 06**



### C) Actitudes negativas

Pregunta: 7.- Es difícil terminar sus labores cuando hay muchos pacientes.

**CUADRO N° 07**

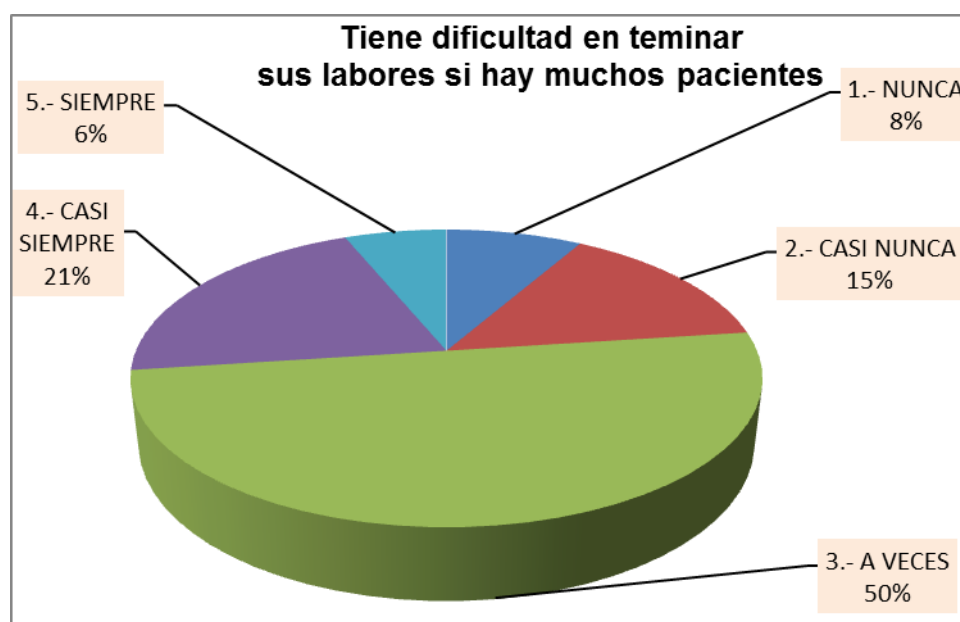
**Tiene dificultad en terminar sus labores**

c.-Actitudes negativas		
OPCIONES DE RESPUESTA	N° TRABADADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	4	8%
2.- CASI NUNCA	7	15%
3.- A VECES	24	50%
4.- CASI SIEMPRE	10	21%
5.- SIEMPRE	3	6%
TOTAL	48	100%

Fuente : Datos de la encuesta N° 1

Elaborado: El Autor

**Gráfico N° 07**



**Afirmación: 8.-** Usted cree que las urgencias que existen en la entidad, le atrasan en sus labores.

**CUADRO N° 08**

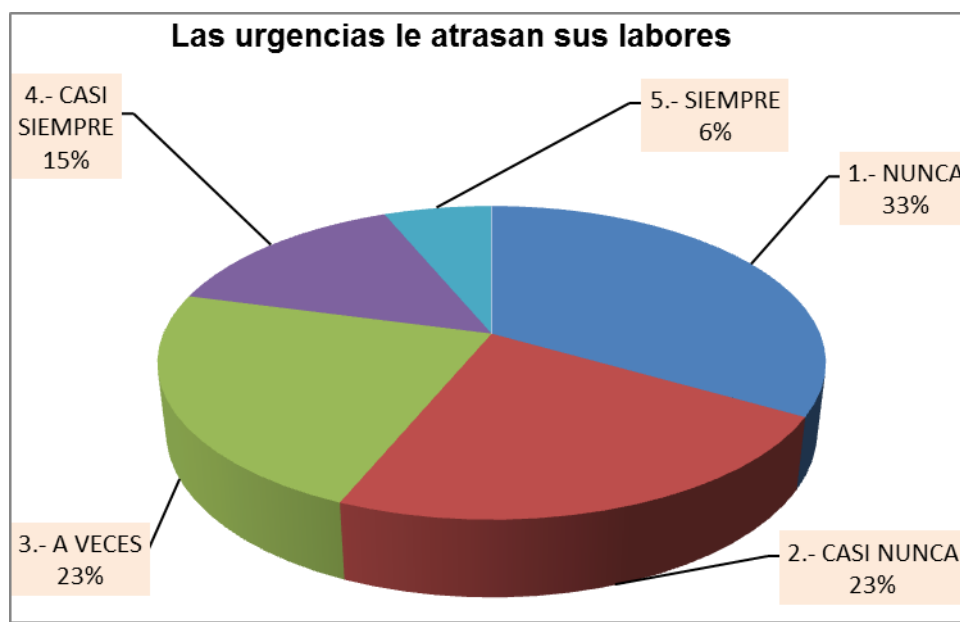
**Las urgencias le atrasan sus labores**

c.-Actitudes negativas		
OPCIONES DE RESPUESTA	N° TRABADADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	16	33%
2.- CASI NUNCA	11	23%
3.- A VECES	11	23%
4.- CASI SIEMPRE	7	15%
5.- SIEMPRE	3	6%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

**Fuente** : Datos de la encuesta N° 1

**Elaborado:** El Autor

**Gráfico N° 08**



**Afirmación: 9.-** Cuándo sucede algo inesperado y tiene que quedarse se incomoda.

**CUADRO N° 09**

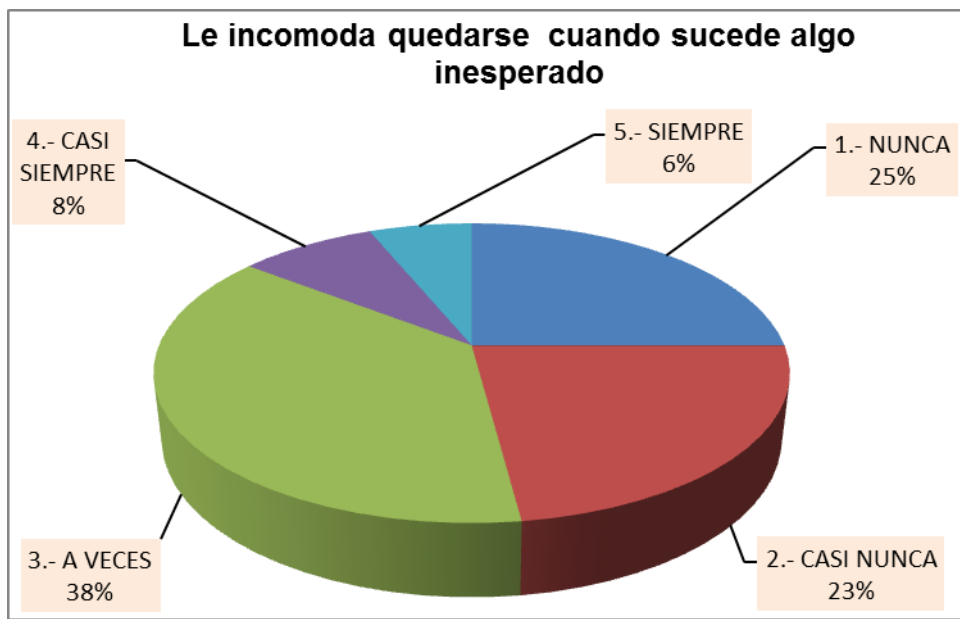
**Le incomoda quedarse cuando sucede algo inesperado**

c.-Actitudes negativas		
OPCIONES DE RESPUESTA	N° TRABADADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	12	25%
2.- CASI NUNCA	11	23%
3.- A VECES	18	38%
4.- CASI SIEMPRE	4	8%
5.- SIEMPRE	3	6%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

**Fuente** : Datos de la encuesta N° 1

**Elaborado:** El Autor

**Gráfico N° 09**





**Afirmación: 10.-** Suele realizar actividades pendientes que dejaron sus colegas.

**CUADRO Nº 10**

**Realiza actividades pendientes que dejan sus colegas**

c.-Actitudes negativas		
OPCIONES DE RESPUESTA	Nº TRABADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	4	8%
2.- CASI NUNCA	9	19%
3.- A VECES	20	42%
4.- CASI SIEMPRE	4	8%
5.- SIEMPRE	11	23%
TOTAL	48	100%

**Fuente** : Datos de la encuesta Nº 1

**Elaborado:** El Autor

**Gráfico Nº 10**



## D.- Acciones sin compromiso

Afirmación: 11.- A usted le preocupa lo que le ocurre a los pacientes.

**CUADRO N° 11**

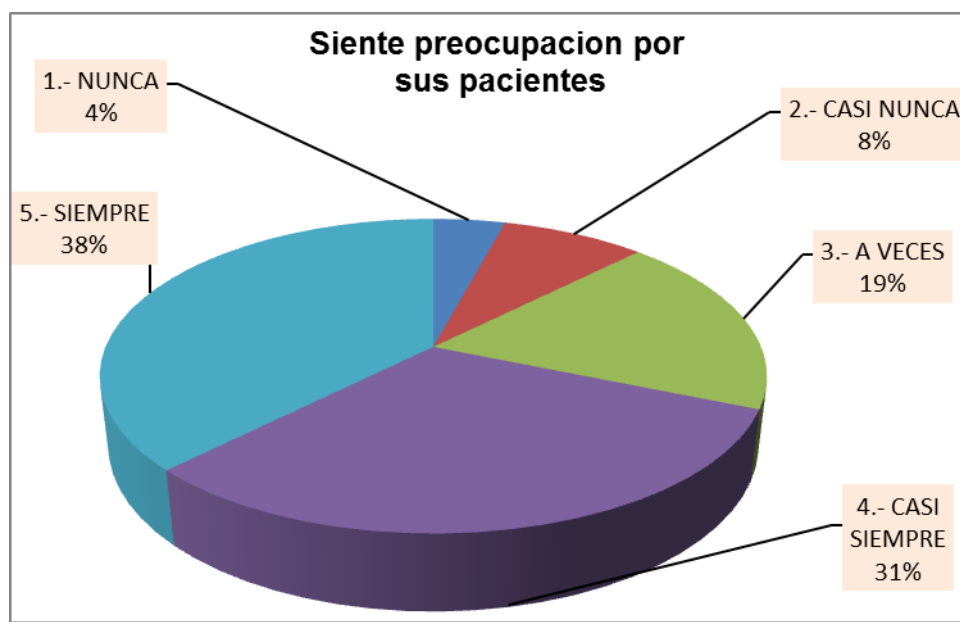
### Siente preocupación por sus pacientes

d.- Acciones sin compromiso		
OPCIONES DE RESPUESTA	N° TRABADADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	2	4%
2.- CASI NUNCA	4	8%
3.- A VECES	9	19%
4.- CASI SIEMPRE	15	31%
5.- SIEMPRE	18	38%
TOTAL	48	100%

Fuente : Datos de la encuesta N° 1

Elaborado: El Autor

**Gráfico N° 11**



**Afirmación: 12.-** Controla sus emociones en su centro laboral.

**CUADRO Nº 12**

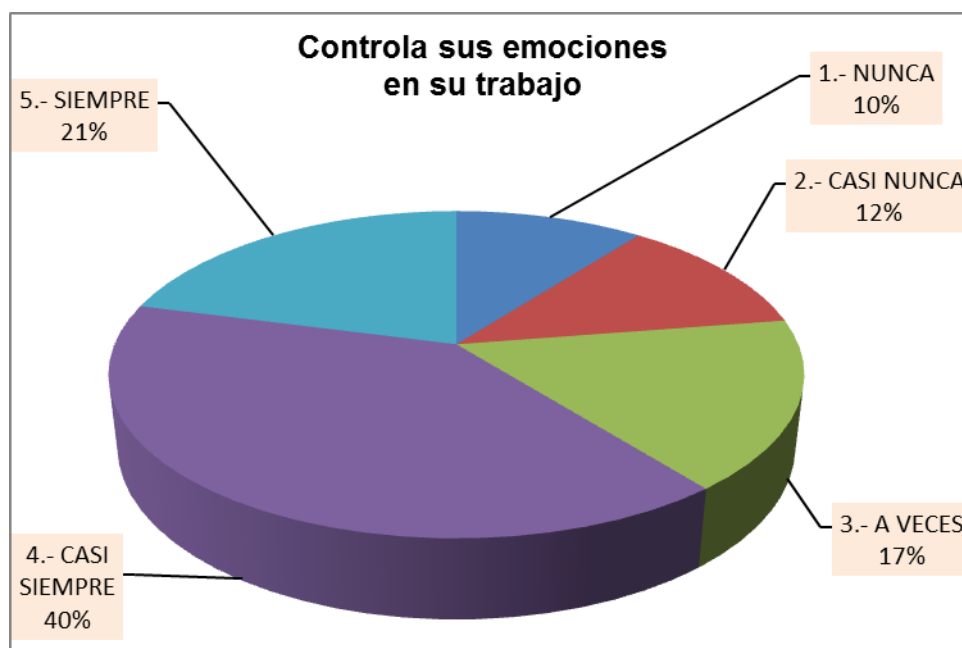
**Controla sus emociones en su trabajo**

d.- Acciones sin compromiso		
OPCIONES DE RESPUESTA	Nº TRABADADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	5	10%
2.- CASI NUNCA	6	12%
3.- A VECES	8	17%
4.- CASI SIEMPRE	19	40%
5.- SIEMPRE	10	21%
TOTAL	48	100%

**Fuente** : Datos de la encuesta Nº 1

**Elaborado:** El Autor

**Gráfico Nº 12**



**Afirmación: 13.-** Usted cree que el carácter del paciente cambia su actitud para la atención.

**CUADRO Nº13**

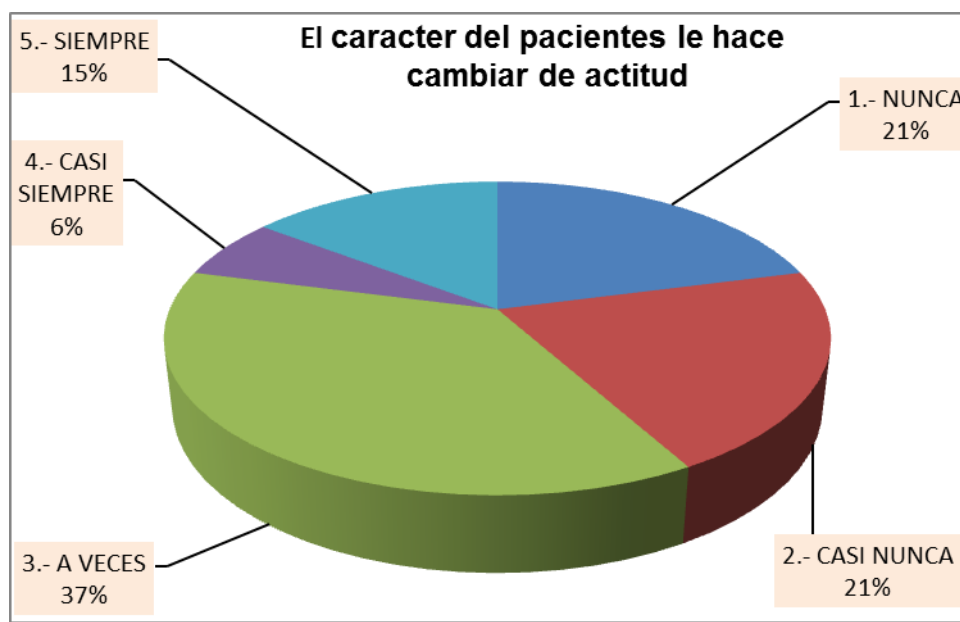
**El carácter del paciente le hace cambiar de actitud**

d.- Acciones sin compromiso		
OPCIONES DE RESPUESTA	Nº TRABADADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	10	21%
2.- CASI NUNCA	10	21%
3.- A VECES	18	37%
4.- CASI SIEMPRE	3	6%
5.- SIEMPRE	7	15%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

**Fuente** : Datos de la encuesta Nº 1

**Elaborado:** El Autor

**Gráfico Nº 13**



**Afirmación: 14.-** Se siente frustrado(a) cuando no puede terminar las funciones designadas en su área.

**CUADRO N°14**

**Siente Frustración por no terminar sus funciones**

e.- Sentimiento de fracaso		
OPCIONES DE RESPUESTA	N° TRABADADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	7	15%
2.- CASI NUNCA	7	15%
3.- A VECES	18	37%
4.- CASI SIEMPRE	9	18%
5.- SIEMPRE	7	15%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

**Fuente** : Datos de la encuesta N° 1

**Elaborado:** El Autor

**Gráfico N° 14**



**Afirmación: 15.-** Tiene temor en realizar algunos procedimientos nuevos que le designan.

**CUADRO Nº 15**

**Temor a nuevos procedimientos**

e.- Sentimiento de fracaso		
OPCIONES DE RESPUESTA	Nº TRABADADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	10	21%
2.- CASI NUNCA	10	21%
3.- A VECES	11	23%
4.- CASI SIEMPRE	8	17%
5.- SIEMPRE	9	18%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

**Fuente** : Datos de la encuesta Nº 1

**Elaborado:** El Autor

**Gráfico Nº 15**



**Afirmación: 16.-** Toma decisiones en situaciones difíciles sin consultar a su jefe de área.

**CUADRO N° 16**

**En situaciones difíciles toma usted decisiones**

f.- Incompetencia		
OPCIONES DE RESPUESTA	N° TRABADADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	12	25%
2.- CASI NUNCA	9	19%
3.- A VECES	18	37%
4.- CASI SIEMPRE	6	13%
5.- SIEMPRE	3	6%
TOTAL	48	100%

**Fuente** : Datos de la encuesta N° 1

**Elaborado:** El Autor

**Gráfico N° 16**



**Afirmación: 17.-**Se preocupa cuando se presentan problemas en su Área de trabajo y trata de apoyar para solucionarlo.

**CUADRO Nº 17**

**Soluciona problemas en su área de trabajo**

f,-Incompetencia		
OPCIONES DE RESPUESTA	Nº TRABADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	8	16%
2.- CASI NUNCA	8	17%
3.- A VECES	9	19%
4.- CASI SIEMPRE	12	25%
5.- SIEMPRE	11	23%
TOTAL	48	99%

**Fuente** : Datos de la encuesta Nº 1

**Elaborado:** El Autor

**Gráfico Nº 17**





**Afirmación: 18.-** Participa en las capacitaciones de actualización que organiza la institución.

**CUADRO Nº 18**

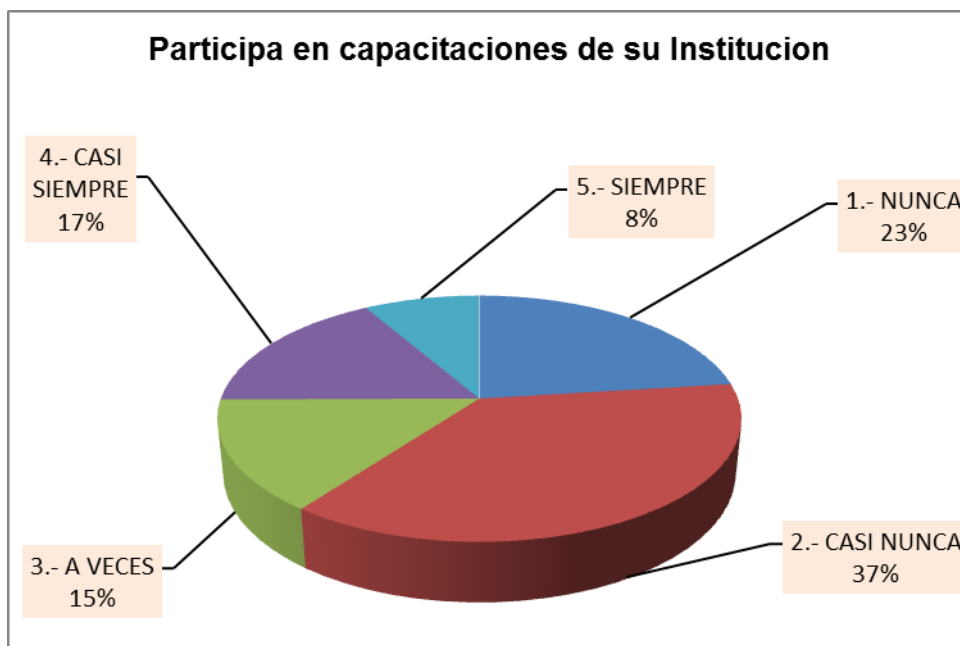
**Participa en capacitaciones organizadas por su institución**

a.- Conocimientos		
OPCIONES DE RESPUESTA	Nº TRABADADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	11	23%
2.- CASI NUNCA	18	37%
3.- A VECES	7	15%
4.- CASI SIEMPRE	8	17%
5.- SIEMPRE	4	8%
TOTAL	48	100%

**Fuente** : Datos de la encuesta Nº 2

**Elaborado:** El Autor

**Gráfico Nº 18**



**Afirmación: 19.-Ejerce con facilidad las nuevas funciones que se le delegan, de manera excepcional.**

**CUADRO Nº 19**

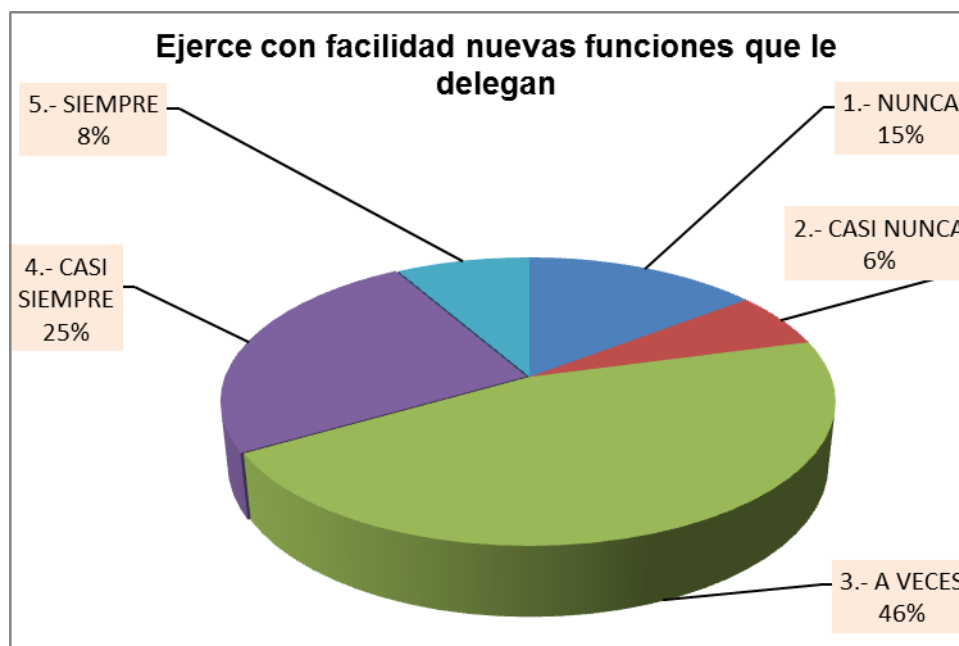
**Ejerce con facilidad nuevas funciones que le delegan**

a.- Conocimientos		
OPCIONES DE RESPUESTA	Nº TRABADADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	7	15%
2.- CASI NUNCA	3	6%
3.- A VECES	22	46%
4.- CASI SIEMPRE	12	25%
5.- SIEMPRE	4	8%
TOTAL	48	100%

**Fuente** : Datos de la encuesta Nº 2

**Elaborado:** El Autor

**Gráfico Nº 19**



**Afirmación: 20.-**Recibe reconocimiento en su centro de trabajo por cumplir con sus funciones.

**CUADRO N° 20**

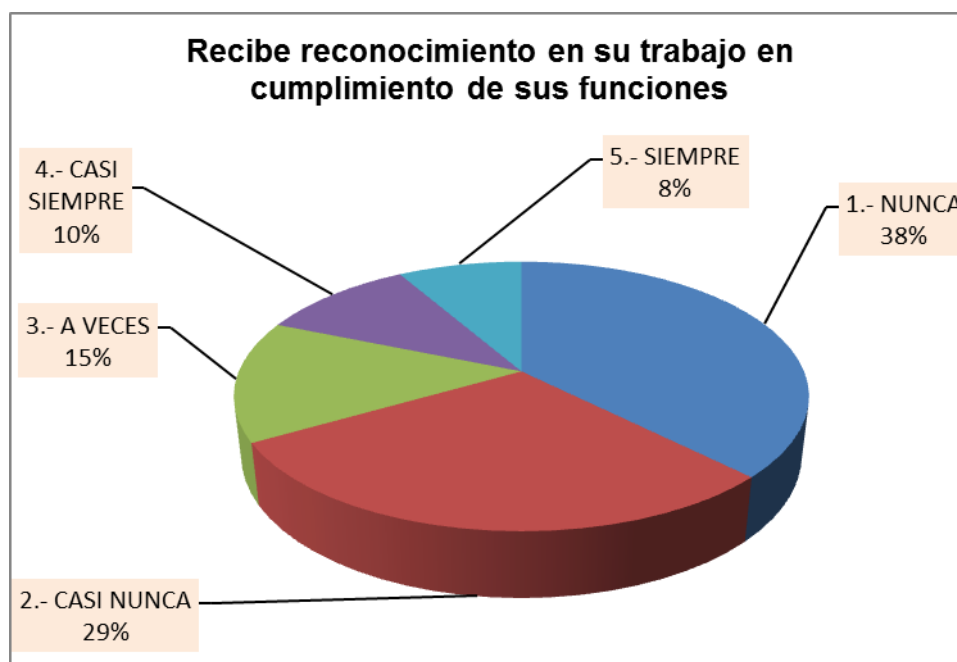
**Recibe reconocimiento en su trabajo en cumplimiento de sus funciones**

b.- Desempeño		
OPCIONES DE RESPUESTA	N° TRABADADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	18	38%
2.- CASI NUNCA	14	29%
3.- A VECES	7	15%
4.- CASI SIEMPRE	5	10%
5.- SIEMPRE	4	8%
TOTAL	48	100%

**Fuente** : Datos de la encuesta N° 2

**Elaborado:** El Autor

**Gráfico N° 20**



**Afirmación: 21.-Realiza más labores y tareas de lo que le corresponde.**

**CUADRO N° 21**

**Realiza más tareas de lo que le corresponde**

b.- Desempeño		
OPCIONES DE RESPUESTA	N° TRABADADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	16	33%
2.- CASI NUNCA	6	12%
3.- A VECES	18	38%
4.- CASI SIEMPRE	6	13%
5.- SIEMPRE	2	4%
TOTAL	48	100%

**Fuente** : Datos de la encuesta N° 2  
**Elaborado:** El Autor

**Gráfico N° 21**



**Afirmación: 22.-**Realiza labores fuera del horario de trabajo, sin ser remuneradas.

**CUADRO Nº 22**

**Realiza tareas fuera del horario sin ser remunerado**

c.- Actitud		
OPCIONES DE RESPUESTA	Nº TRABADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	11	23%
2.- CASI NUNCA	13	27%
3.- A VECES	12	25%
4.- CASI SIEMPRE	8	17%
5.- SIEMPRE	4	8%
TOTAL	48	100%

**Fuente** : Datos de la encuesta Nº 2

**Elaborado:** El Autor

**Gráfico Nº 22**



**Afirmación: 23.-**Organiza reuniones de trabajo para solucionar problemas relacionados a su área de trabajo.

**CUADRO N° 23**

**Realiza reuniones para solucionar problemas relacionados a su área de trabajo**

c.- Actitud		
OPCIONES DE RESPUESTA	N° TRABADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	23	48%
2.- CASI NUNCA	5	10%
3.- A VECES	11	23%
4.- CASI SIEMPRE	2	4%
5.- SIEMPRE	7	15%
TOTAL	48	100%

**Fuente** : Datos de la encuesta N° 2

**Elaborado:** El Autor

**CUADRO N° 23**



**Afirmación: 24.-**Usted ejerce liderazgo en su Área de trabajo.

**CUADRO N° 24**

**Ejerce liderazgo en su área de trabajo**

d.- Habilidades		
OPCIONES DE RESPUESTA	N° TRABADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	13	27%
2.- CASI NUNCA	8	17%
3.- A VECES	11	23%
4.- CASI SIEMPRE	10	21%
5.- SIEMPRE	6	12%
TOTAL	48	100%

**Fuente** : Datos de la encuesta N° 2  
**Elaborado:** El Autor

**Gráfico N° 24**



**Afirmación: 25.-**Comparte sus conocimientos e ideas con sus compañeros de trabajo.

**CUADRO N° 25**

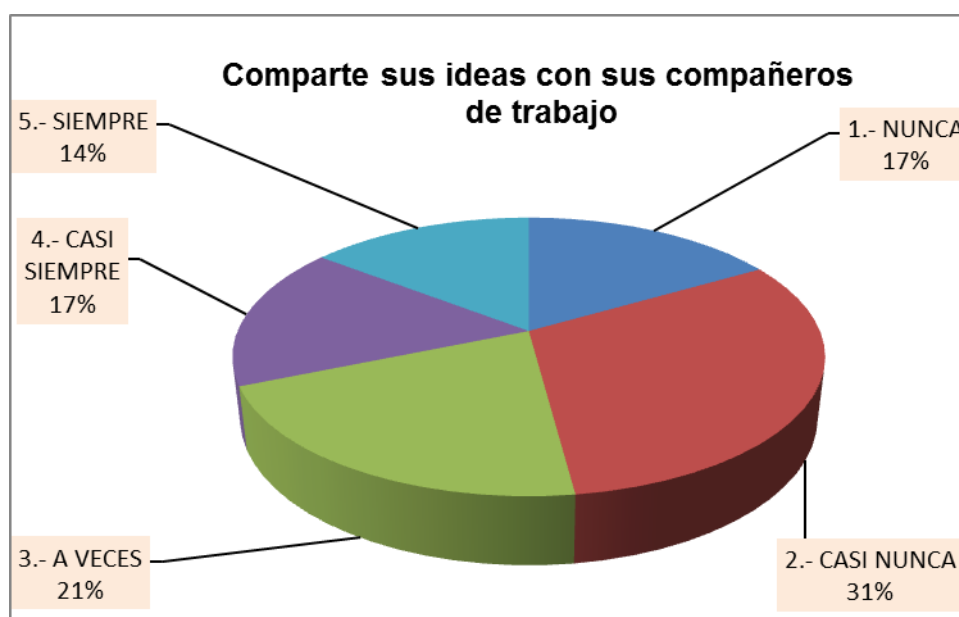
**Comparte sus ideas con sus compañeros de trabajo**

d.- Habilidades		
OPCIONES DE RESPUESTA	N° TRABADADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	8	17%
2.- CASI NUNCA	15	31%
3.- A VECES	10	21%
4.- CASI SIEMPRE	8	17%
5.- SIEMPRE	7	14%
TOTAL	48	100%

**Fuente** : Datos de la encuesta N° 2

**Elaborado:** El Autor

**GRAFICO N° 25**





**Afirmación: 26.-Ayuda a la Gerencia a resolver problemas.**

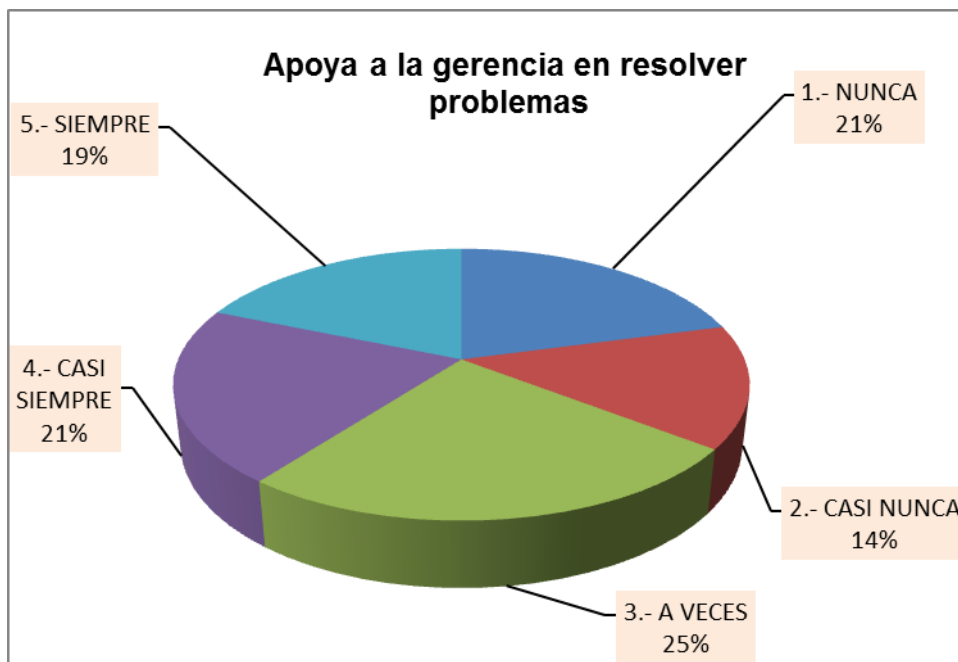
**CUADRO Nº 26**

**Apoya a la gerencia en resolver problemas**

d.- Habilidades		
OPCIONES DE RESPUESTA	Nº TRABADADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	10	21%
2.- CASI NUNCA	7	14%
3.- A VECES	12	25%
4.- CASI SIEMPRE	10	21%
5.- SIEMPRE	9	19%
TOTAL	48	100%

**Fuente** : Datos de la encuesta Nº 2  
**Elaborado**: El Autor

**Gráfico Nº 26**



**Afirmación:** 27.-Planifica sus actividades en su centro de trabajo.

**CUADRO N° 27**

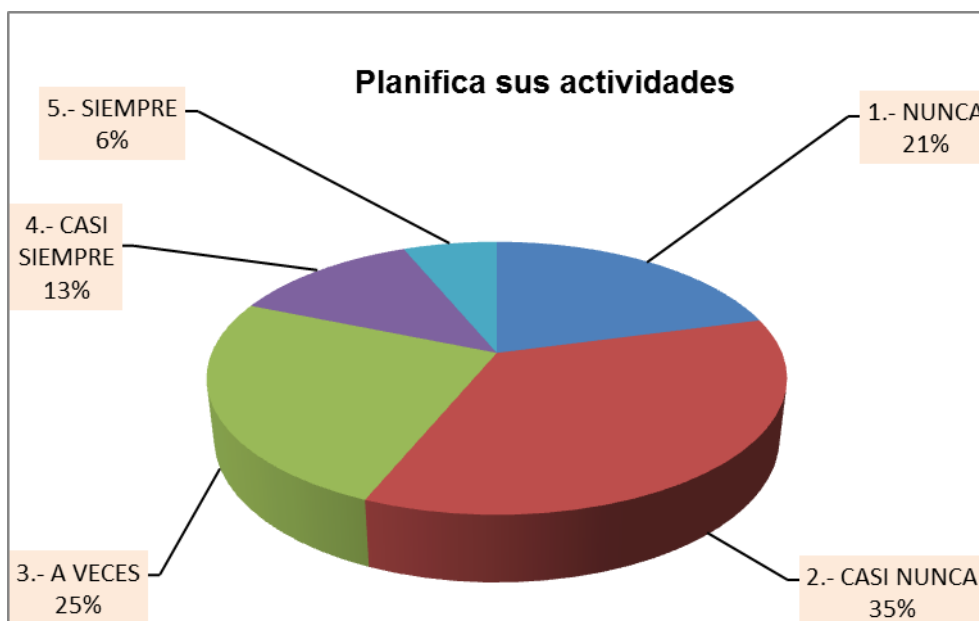
**Planifica sus actividades**

e.- Planificacion		
OPCIONES DE RESPUESTA	N° TRABADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	10	21%
2.- CASI NUNCA	17	35%
3.- A VECES	12	25%
4.- CASI SIEMPRE	6	13%
5.- SIEMPRE	3	6%
TOTAL	48	100%

**Fuente** : Datos de la encuesta N° 2

**Elaborado:** El Autor

**Gráfico N° 27**



**Afirmación: 28.**-Las horas de trabajo asignadas, alcanza para culminar sus labores en su área.

**CUADRO N° 28**

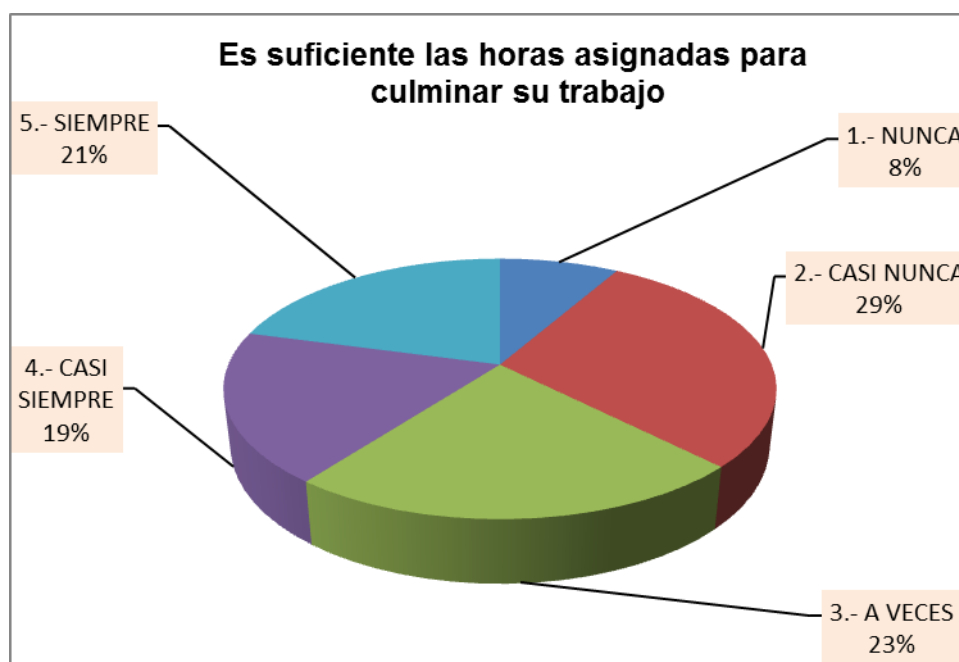
**Es suficiente las horas asignadas para culminar su trabajo**

e.- Planificacion		
OPCIONES DE RESPUESTA	N° TRABADADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	4	8%
2.- CASI NUNCA	14	29%
3.- A VECES	11	23%
4.- CASI SIEMPRE	9	19%
5.- SIEMPRE	10	21%
TOTAL	48	100%

**Fuente** : Datos de la encuesta N° 2

**Elaborado:** El Autor

**Gráfico N° 28**



**Afirmación: 29.-**Conversa mucho tiempo con sus compañeros de trabajo.

**CUADRO N° 29**

**Dedica mucho tiempo conversando con sus compañeros.**

f.- Comunicación		
OPCIONES DE RESPUESTA	N° TRABADADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	14	29%
2.- CASI NUNCA	8	17%
3.- A VECES	3	6%
4.- CASI SIEMPRE	9	19%
5.- SIEMPRE	14	29%
TOTAL	48	100%

**Fuente** : Datos de la encuesta N° 2

**Elaborado:** El Autor

**Gráfico N° 29**



**Afirmación: 30.-** Antes de ejecutar cualquier procedimiento, explica a sus pacientes las acciones a realizar.

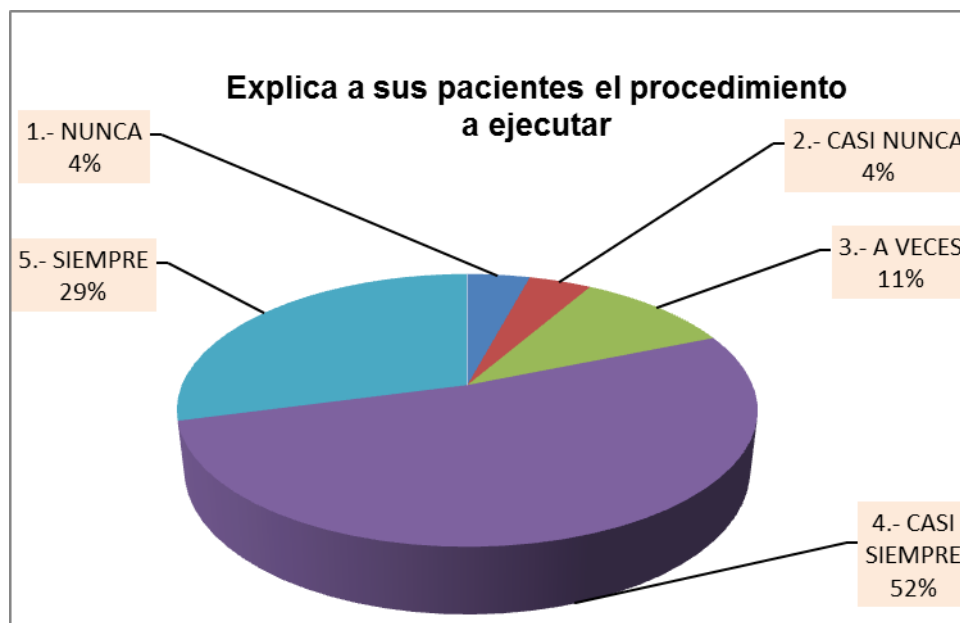
**CUADRO N° 30**

**Ante un procedimiento explica a sus pacientes las acciones a realizar**

f.- Comunicación		
OPCIONES DE RESPUESTA	N° TRABADADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	2	4%
2.- CASI NUNCA	2	4%
3.- A VECES	5	11%
4.- CASI SIEMPRE	25	52%
5.- SIEMPRE	14	29%
TOTAL	48	100%

**Fuente** : Datos de la encuesta N° 2  
**Elaborado:** El Autor

**Gráfico N° 30**



**Afirmación: 31.-**Usted acepta las decisiones del paciente.

**CUADRO Nº 31**

**Acepta las decisiones del paciente**

g.- Respeto		
OPCIONES DE RESPUESTA	Nº TRABADADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	7	14%
2.- CASI NUNCA	8	17%
3.- A VECES	13	27%
4.- CASI SIEMPRE	10	21%
5.- SIEMPRE	10	21%
TOTAL	48	100%

**Fuente** : Datos de la encuesta Nº 2

**Elaborado**: El Autor

**Gráfico Nº 31**



**Afirmación: 32.-**Toma en cuenta las opiniones de sus compañeros de trabajo.

**CUADRO N° 32**

**Considera opiniones de sus compañeros**

g.- Respeto		
OPCIONES DE RESPUESTA	N° TRABADADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	5	10%
2.- CASI NUNCA	12	25%
3.- A VECES	14	29%
4.- CASI SIEMPRE	9	19%
5.- SIEMPRE	8	17%
TOTAL	48	100%

**Fuente** : Datos de la encuesta N° 2

**Elaborado:** El Autor

**Gráfico N° 32**



**Afirmación 33.-**Usted toma decisiones o realiza procedimientos cuando no se encuentra su jefe inmediato.

**CUADRO N°33**

**Realiza procedimientos cuando no está su jefe inmediato**

h.- Responsabilidad		
OPCIONES DE RESPUESTA	N° TRABADADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	6	12%
2.- CASI NUNCA	9	19%
3.- A VECES	12	25%
4.- CASI SIEMPRE	11	23%
5.- SIEMPRE	10	21%
TOTAL	48	100%

**Fuente** : Datos de la encuesta N° 2

**Elaborado:** El Autor

**Gráfico N° 33**





**Afirmación 34.-**Cumple con los protocolos establecidos en su área de trabajo.

**CUADRO Nº34**

**Cumple con los protocolos establecidos**

h.- Responsabilidad		
OPCIONES DE RESPUESTA	Nº TRABADADORES	% DE TRABAJADOR
1.- NUNCA	1	2%
2.- CASI NUNCA	5	10%
3.- A VECES	8	17%
4.- CASI SIEMPRE	8	17%
5.- SIEMPRE	26	54%
TOTAL	48	100%

**Fuente** : Datos de la encuesta N° 2

**Elaborado:** El Autor

**Gráfico Nº 34**



## 5.2. Interpretación de los resultados

La interpretación de los resultados, se realiza a través de los cuadros y gráficos estadísticos antes presentados.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°1.**

El cuadro y grafico N°1, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chincha. 2020, en lo que se le determina que:

El 54% de los encuestados (25% siempre y casi siempre otro 29%), señalan que se emocionan cuando llegan a su centro de trabajo, el 17% a veces sienten emoción, casi nunca el 17%, y 12% nunca se emocionan al llegar a su centro de trabajo.

En efecto se puede decir que más de la mitad de los trabajadores del Centro de salud de Grocio Prado, se sienten emocionados al llegar a su centro de trabajo, por la razón de estar contentos de tener un trabajo considerándolo como su segunda casa ya que permanecerá un buen tiempo en el trabajo, sin embargo, encontramos que hay un mínimo porcentaje que llegan al trabajo sin ganas, sin emoción, por motivos diversos.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°2.**

El cuadro y grafico N°2, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chincha. 2020, en lo que se le determina que:

En este cuadro del 46% de los encuestados (25% casi siempre y siempre el 21%) expresan que suelen descansar antes de ir a trabajar a su centro de labores, y a veces el 31% suelen descansar, el 21%

casi nunca descansa antes de ir a su centro de labores y el 2% nunca lo hace.

Aquí se demuestra de acuerdo a los porcentajes presentados arriba que la mayor parte de los trabajadores encuestados si descansan antes de ir a trabajar a su centro de labores para poder desempeñar sus funciones y responsabilidades a cabalidad, en cambio expresaron un mínimo porcentaje que no lo hace por motivos de que se sienten estresados por la recarga de trabajo que hoy en día está existiendo en su área de trabajo.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°3.**

El cuadro y grafico N°3, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chincha. 2020, en lo que se le determina que:

Expresaron del total de 40%(el 21% casi nunca y nunca el 19%)de los encuestados que si se incomodan cuando no llega su relevo a tiempo para desarrollar su tarea en su turno, en cambio el 37% solo lo hacen a veces, casi siempre el 17% si se incomodan al no llegar su relevo, sin embargo, el 6% siempre se incomodan al no llegar su relevo a tiempo.

Quiere decir que la mayoría de los encuestados no sienten la incomodidad cuando su relevo llega tarde ya que demuestran su solidaridad con sus compañeros, sin embargo, siempre y casi siempre si demuestran su desconformidad y no son solidarios con sus compañeros de trabajo.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°4.**

El cuadro y grafico N°4, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chincha. 2020, en lo que se le determina que:

El 38% de los trabajadores sostuvieron (19% nunca y el otro 19% casi nunca), expresaron que no sienten que lo exigen demasiado en sus labores, el 40% a veces sienten que lo exigen demasiado en sus labores, mientras que el 12% casi siempre sienten que lo exigen demasiado en sus labores, y un 10% siempre sienten que lo exigen demasiado al realizar sus labores.

En esta afirmación se demuestra según los porcentajes que la mayoría de los colaboradores manifiestan que trabajan acorde al horario de trabajo y no se siente exigidos por la dirección en realizar y ejecutar sus tareas diarias en sus áreas de trabajo, sin embargo, hubo un pequeño grupo que afirmo sentirse exigido demasiado en desarrollar sus actividades.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°5.**

El cuadro y grafico N°5, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chincha. 2020, en lo que se le determina que:

Expresaron un 48% que a veces suele trabajar en su servicio hasta sentirse agotado, sin embargo, del total de 33% encuestados (casi nunca un 25%, nunca un 8%)no trabajan en su servicio hasta sentirse agotado, sin embargo, casi siempre un 13% trabajan hasta agotarse en su área de trabajo, y 6% siempre suelen trabajar hasta sentirse agotado en su servicio.

Demostrando que hay un buen número de trabajadores que han respondido que solo trabajan hasta cumplir su horario de trabajo,

manifestando que tienen que regresar al siguiente día y por lo mismo no se quieren agotar, son muy pocos los trabajadores realmente comprometidos con su institución y son los del área de administración que al tener demanda en digitación o realizar cruces de información se quedan hasta cumplir con la entrega de informes que solicitan mensualmente las entidades superiores,

- **Interpretación del cuadro y grafico N°6.**

El cuadro y grafico N°6, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chincha. 2020, en lo que se le determina que:

Del 12% de los encuestados (6% casi nunca y nunca el otro 6%) no rinden más que cuando está próximo a salir, el 40% expresaron que solo a veces, cuando inicia sus labores sienten que rinden más que cuando están próximos a salir, el 38% casi siempre cuando inician sus labores sienten que rinden más que cuando están próximos a salir y siempre solo el 10%. cuando inicia sus labores sienten que rinden más que cuando están próximos a salir.

Se demuestra de acuerdo a los porcentajes que más de la mitad de los encuestados manifestaron que al iniciar sus labores sienten que rinden más que cuando están próximos a salir del trabajo por la razón que hay demanda de pacientes para brindar la atención en las diferentes áreas de trabajo, sin embargo, hay un pequeño grupo de colaboradores que no rinden en sus tareas cuando inician sus labores.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°7.**

El cuadro y grafico N°7, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los

trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chincha. 2020, en lo que se le determina que:

De los encuestados expresaron el 50% a veces es difícil terminar con sus labores cuando hay muchos pacientes, casi nunca el 15% expresaron que es difícil terminar sus labores cuando hay muchos pacientes y nunca el 8%, tienen dificultad en terminar sus labores cuando hay muchos pacientes y casi siempre un 21%, manifestaron que es difícil terminar con sus labores cuando hay muchos pacientes, en cambio el 6% siempre tienen dificultad para terminar con sus labores si hay muchos pacientes.

Se evidencia que la mitad de los trabajadores esporádicamente sienten dificultad en terminar con sus labores encomendadas, conjuntamente con los que afirmaron siempre y casi siempre, en mínimo porcentaje en especial el personal asistencial manifestaron que es difícil terminar sus labores cuando hay muchos pacientes, ya que al término de cada atención deben transcribir el llenado de las historias clínicas de cada paciente atendido y completar sus actividades en las hojas de registro diario de atención de actividades, para su producción, pero afirmaron un 23% no sienten dificultad, en razón a que desarrollan la atención conforme van llegando los pacientes y no dejan que se les acumule para evitar estas dificultades.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°8.**

El cuadro y grafico N°8, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chincha. 2020, en lo que se le determina que:

Del 56% de los encuestados (23% casi nunca y nunca 33%), expresaron que las urgencias que existen en la entidad no le atrasan en sus labores, ya que es parte de su desempeño laboral, el 23% a veces sienten que le atrasan las urgencias, casi siempre el 15%, y siempre el 6%. Si creen que las urgencias que existen en la entidad le atrasan en sus labores.

Se evidencia de acuerdo a los resultados de las encuestas manifestaron más de la mitad de los trabajadores del centro de salud Distrito de Grocio Prado que no creen que las urgencias que existen en la entidad le atrasan en sus labores ya que esta actividad es parte de sus labores, sin embargo respondieron un 23% que si creen que las urgencias que existen en la entidad le atrasan en sus labores, cuando las urgencias llegan en momentos tardíos o cuando ya está por terminar la hora de trabajo, porque la atención es 12 horas.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°9.**

El cuadro y grafico N°9, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chincha. 2020, en lo que se le determina que:

El 48% de los encuestado (casi nunca el 23% y nunca 25%) expresaron que cuando sucede algo inesperado y tiene que quedarse no se incomodan, a veces 38% le incomoda cuando tiene que quedarse y sucede algo inesperado, casi siempre el 8%, y siempre el 6%, cuando sucede algo inesperado y tiene que quedarse se incomodan.

En esta afirmación nos demuestra que la mayoría de los trabajadores del centro de salud Grocio Prado respondieron que cuando sucede algo inesperado y tiene que quedarse no se incomodan ya que es parte de su ética y su profesión, sin embargo, respondieron en un mínimo porcentaje que cuando sucede algo inesperado y tiene que quedarse se incomodan, ya que son los trabajadores que solo cumplen su horario y no dan más de su tiempo.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°10.**

El cuadro y grafico N°10, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chíncha. 2020, en lo que se le determina que:

Del 42% de los encuestados (siempre el 23% y casi siempre el 8%), expresaron que realizan trabajos pendientes que dejan sus colegas, a veces el 42%, casi nunca el 19% sin embargo nunca un 8%.

En esta afirmación de acuerdo a las respuestas de los trabajadores encuestado del centro de salud Grocio Prado, manifestaron que en pocas oportunidades dejan sus compañeros actividades por hacer y las veces que dejan se apoyan y suelen realizar las actividades pendientes que dejaron sus colegas, y los que respondieron que no lo hacen es porque sus compañeros terminan con sus actividades la mayoría de las veces.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°11.**

El cuadro y grafico N°11, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chíncha. 2020, en lo que se le determina que:



Del 69% de los encuestados (siempre el 38% y casi siempre el 31%), expresaron que se preocupan por lo que le ocurre a los pacientes, a veces el 19%, casi nunca el 8% sin embargo nunca el 4% se preocupan por lo que le ocurre a los pacientes.

En este cuadro se evidencia que más de la mitad de los trabajadores del centro de salud Grocio Prado manifestaron que se preocupan por lo que les ocurre a los pacientes, inclinados de acuerdo a su formación y ética para servir y atender con paciencia y delicadeza a los pacientes que llegan a solicitar un servicio en la institución, los que respondieron negativamente es porque se sienten estresados y no tiene contacto con los pacientes como los trabajadores del área de administración.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°12.**

El cuadro y grafico N°12, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chincha. 2020, en lo que se le determina que:

Del 61% de los encuestados (casi siempre el 40%, y siempre el 21%), expresaron que controlan sus emociones en sus centros de labores, a veces un 17%, casi nunca 12% y nunca 10%.

El porcentaje refleja que los trabajadores del centro de salud Grocio Prado la mayor parte manifestaron que si controlan sus emociones en su centro de trabajo ya sea emociones negativas o positivas, porque su formación así lo amerita, sin embargo, los que respondieron negativamente no saben controlar porque existen trabajadores que reaccionan a la primera sobre todo cuando hay problemas se ex

asaltan y no saben cómo resolver un problema cuando se le presenta en su área de trabajo.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°13.**

El cuadro y grafico N°13, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chincha. 2020, en lo que se le determina que:

Del 42% de los encuestados resulto (casi nunca el 21% y nunca el otro 21%) no creen que el carácter del paciente cambia su actitud para la atención, a veces el 37%, siempre 15% y casi siempre el 6%. creen que el carácter del paciente cambia su actitud para la atención.

De acuerdo a lo que se evidencia de que hay un buen porcentaje de los trabajadores del centro de salud Grocio Prado no creen que creen que el carácter del paciente cambia su actitud para la atención, ya que son muy pocos pacientes que vienen con mal carácter, y de todas maneras se le brinda una buena atención para que se valla contento, y los trabajadores que afirmaron que si creen que el carácter del paciente cambia su actitud para la atención es porque el paciente quiere llegar y salir rápido de la atención sin esperar su turno que le corresponde, sin tener en cuenta que cada paciente tiene un tiempo prudencial para ser examinados y brindar una buena atención al usuario.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°14.**

El cuadro y grafico N°14, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los

trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chincha. 2020, en lo que se le determina que:

Del 30% de los encuestados (casi nunca el 15% y nunca el otro 15%) expresaron no se sienten frustrados cuando no pueden terminar las funciones designadas en su área de trabajo, a veces el 37% se sienten frustrados cuando no pueden terminar las funciones designadas en su área, sin embargo, casi siempre el 18% y siempre el 15% se sienten frustrados cuando no pueden terminar las funciones designadas en su área de trabajo.

Manifestaron los encuestados que en mayormente surge cuando hay recarga de trabajo en las áreas administrativas por las digitaciones, cruces de información con los diferentes estrategias de salud en cada fin de mes que se deben entregar reportes de atención y actividades, al no concluir los trabajos es ahí que se sienten frustrados cuando no pueden terminar las funciones designadas en su área de trabajo y el otro porcentaje no se sienten frustrados cuando no pueden terminar las funciones designadas en su área es porque si logran terminar con su atención a cada paciente en el momento que le brindan el servicio.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°15.**

El cuadro y grafico N°15, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chincha. 2020, en lo que se le determina que:

Del 42% de los encuestados (nunca el 21% y casi nunca el otro 21%), no sienten temor al realizar procedimientos nuevos que le designen, mientras que a veces 23%, sienten temor al realizar procedimientos

nuevos que le designen, sin embargo, casi siempre el 17% y siempre 18%, sienten temor al realizar procedimientos nuevos que le designen en su área de trabajo.

Expresaron la mayoría de los encuestados que sienten temor al realizar procedimientos nuevos que le designen en el área de tóxico, ya que se tiene que proceder bajo la supervisión del médico de turno para cualquier procedimiento sean nuevos o continuadores de acuerdo a los reglamentos internos de la institución. En cambio, los del área administrativa no sienten temor al realizar procedimientos nuevos que le designen en su área de trabajo porque sienten capacitados y preparados para para realizarlo.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°16.**

El cuadro y grafico N°16, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chincha. 2020, en lo que se le determina que:

Del 44% de los encuestados (nunca el 25% y casi nunca el 19%) no toman decisiones en situaciones difíciles sin consultar a su jefa de área, a veces el 37%, toman decisiones en situaciones difíciles sin consultar a su jefa de área casi siempre el 13% y siempre el 6%, toman decisiones en situaciones difíciles sin consultar a su jefa de área.

De acuerdo a los trabajadores que manifestaron no toman decisiones en situaciones difíciles sin consultar a su jefa de área por la razón que quieren evitar inconvenientes en su área y se sienten respetoso en informar a su jefa, en cambio los que contestaron afirmativamente

toman decisiones en situaciones difíciles sin consultar a su jefa de área es por el motivo que se quedan encargados de su área de trabajo.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°17.**

El cuadro y grafico N°17, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chincha. 2020, en lo que se le determina que:

Del 48% de los encuestados (casi siempre el 25% y siempre el 23%), se preocupan cuando se presentan problemas en su área de trabajo y trata de apoyar para solucionarlo, a veces el 19%, se preocupan cuando se presentan problemas en su área de trabajo y trata de apoyar para solucionarlo, casi nunca el 17% y nunca el 16%, no se preocupan cuando se presentan problemas en su área de trabajo y trata de apoyar para solucionarlo.

En la mayoría de los trabajadores del centro de salud Grocio Prado expresaron que si se preocupan cuando se presentan problemas en su área de trabajo y trata de apoyar para solucionarlo, parte mucho del trabajo en equipo que realizan este grupo de trabajadores, sin embargo, siempre hay un grupo de negativos que no apoyan y menos se preocupan cuando se presentan problemas en su área de trabajo y tratar de apoyar para solucionarlo.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°18.**

El cuadro y grafico N°18, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los

trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chincha. 2020, en lo que se le determina que:

Del 60% de los encuestados (casi nunca el 37% y nunca 23%), no participan en las capacitaciones de actualización que organiza la institución, casi siempre el 17%, el 15% a veces y siempre el 8%, participan en las capacitaciones de actualización que organiza la institución es porque no están de turno y se les hace difícil más aun ahora con el tema de no exponerse a salir a la calle, sin embargo los que afirmaron que si participan en las capacitaciones de actualización que organiza la institución, es porque reconocen que es muy importante estar capacitados para desarrollar sus actividades en sus áreas de trabajo identificando de esta manera el compromiso que tienen con su institución.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°19.**

El cuadro y grafico N°19, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chincha. 2020, en lo que se le determina que:

Del 33% de los encuestados (casi siempre el 25% y siempre el 8%) ejercen con facilidad nuevas funciones que le delegan de manera excepcional, a veces 46%, ejercen con facilidad nuevas funciones que le delegan de manera excepcional, nunca el 15% y casi nunca el 6%, no ejercen con facilidad nuevas funciones que le delegan de manera excepcional.

En esta afirmación el personal del centro de salud Grocio Prado se evidencia que si hay personal que ejercen funciones delegadas con facilidad, porque están preparados y asisten a las capacitaciones que realiza la institución, sin embargo, hay personal que no asisten y por

lo mismo no ejercen con facilidad nuevas funciones que le delegan de manera excepcional por no estar preparado.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°20.**

El cuadro y grafico N°20, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chíncha. 2020, en lo que se le determina que:

Del 67% de los encuestados (nunca el 38% y casi nunca el 29%), señalan que no reciben reconocimiento en su centro de trabajo por cumplir con sus funciones, a veces el 15% de los encuestados señalan reciben reconocimiento en su centro de trabajo por cumplir con sus funciones también manifiestan el 10% de los trabajadores que casi siempre son reconocidos y finalmente el 8% de los encuestados han indicado que siempre son reconocidos.

Manifiestan la mayor parte de los trabajadores del centro de salud Grocio Prado que no reciben reconocimiento en su centro de trabajo por cumplir con sus funciones, ya que reconocen que no están participando en las actividades que organiza la institución, aunque los que respondieron en menor porcentaje siempre se identifican con su Institución participando y promoviendo el trabajo en equipo, de esta manera son reconocidos en su centro de trabajo por cumplir con sus funciones,

- **Interpretación del cuadro y grafico N°21.**

El cuadro y grafico N°21, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chíncha. 2020, en lo que se le determina que:

Del 45% de los encuestados (nunca 33% y casi nunca el 12%), realizan más labores y tareas de lo que le corresponde, a veces el 38%, casi siempre el 13%, y siempre el 4%, expresaron que realizan más labores y tareas de lo que le corresponde.

Manifestaron un buen porcentaje de los trabajadores del centro de salud Grocio Prado no realizan más labores y tareas de lo que le corresponde por el motivo de que existe demanda de pacientes y no les alcanza el tiempo para realizar más tareas, por otro lado, si hay que a veces siempre y casi siempre realizan más labores y tareas de lo que le corresponde por compromiso y lealtad a la institución.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°22.**

El cuadro y grafico N°22, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chincha. 2020, en lo que se le determina que:

Del 50% de los encuestados (casi nunca el 27% y nunca el 23%), realizan labores fuera del horario de trabajo sin ser remunerado, respondieron a veces el 25%, sin embargo, casi siempre un 17% y siempre un 8%, realizan más labores y tareas de lo que le corresponde.

Se demuestra en este cuadro que la mitad de los encuestados que laboran en el centro de salud Grocio Prado nunca y casi nunca realizan más labores y tareas de lo que le corresponde, mientras que a veces, siempre y casi siempre si realizan más labores y tareas de lo



que le corresponde, manifestaron que lo hacen porque se sienten comprometidos con su profesión al mismo tiempo con su institución.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°23.**

El cuadro y grafico N°23, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chincha. 2020, en lo que se le determina que:

Del 58% de los encuestados (nunca el 48% y casi nunca el 10%), respondieron que no organizan reuniones de trabajo para solucionar problemas relacionados a su área de trabajo, sin embargo, el 23% de los encuestados han indicado que a veces organizan reuniones de trabajo para solucionar problemas relacionados a su área de trabajo, de igual forma un 4% organiza casi siempre, y del total de encuestados un 15% respondieron que siempre organizan reuniones.

En este cuadro se demuestra que los trabajadores que respondieron nunca y casi nunca organizan reuniones de trabajo para solucionar problemas relacionados a su área de trabajo, por la razón que no son jefes de su área de trabajo, sin embargo los que indicaron a veces, casi siempre y siempre respondieron que si organizan reuniones de trabajo para solucionar problemas relacionados a su área de trabajo, lo hacen dentro de sus funciones como jefes responsables de su área de trabajo tienen mayor posibilidad de ejecutar estas actividades para mejorar, solucionar y capacitar al personal a su cargo

- **Interpretación del cuadro y grafico N°24.**

El cuadro y grafico N°24, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chincha. 2020, en lo que se le determina que:

Del 44% de los encuestados (nunca el 27% y casi nunca el 17%), ejercen liderazgo en su área de trabajo, respondieron a veces 23%, casi siempre el 21%, y siempre el 12%, ejercen liderazgo en su área de trabajo.

En este cuadro se demuestra que los que indicaron nunca y casi nunca ejercen liderazgo en su área de trabajo por desconocimiento ya que hay personales nuevos y están en constante capacitación no participan, en cambio los que expresaron a veces casi siempre y siempre si ejercen liderazgo en su área de trabajo, están en constantes capacitaciones.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°25.**

El cuadro y grafico N°25, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chincha. 2020, en lo que se le determina que:

Del 48% de los encuestados (casi nunca 31% y nunca el 17%) no comparten sus conocimientos e ideas con sus compañeros de trabajo, respondieron a veces 21% comparten sus conocimientos e ideas con sus compañeros de trabajo, casi siempre 17% y siempre 14% si comparten sus conocimientos e ideas con sus compañeros de trabajo.

Se observa en esta afirmación a la mayor parte de los trabajadores del centro de salud Grocio Prado que si comparten sus conocimientos e ideas con sus compañeros de trabajo, se solidarizan desarrollando el trabajo en equipo con responsabilidad y compromiso, hay una minoría que indicaron negativamente por la razón que no dan más de

su tiempo y menos les alcanza el tiempo para compartir con sus compañeros.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°26.**

El cuadro y grafico N°26, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chincha. 2020, en lo que se le determina que:

Del 40% de los encuestados (casi siempre el 21% y siempre el 19%) ayudan a la gerencia a resolver problemas, y a veces el 25%, mientras que nunca el 21% y casi nunca 14%, ayudan a la gerencia a resolver problemas.

Se demuestra en este cuadro de resultado que a veces casi siempre y siempre ayudan a la gerencia a resolver problemas, lo hacen dentro de la participación en las reuniones del comité de gestión en donde participan todos los jefes de áreas de trabajo, es aquí que cada representante lleva la voz de su equipo y de esta manera fortalecer aún más el buen desempeño laboral de los colaboradores, mientras que los que indicaron negativamente es por la razón que no son jefes de sus respectivas áreas manifestaron los encuestados.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°27.**

El cuadro y grafico N°27, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chincha. 2020, en lo que se le determina que:

Del 56% de los encuestados (casi nunca el 35% y nunca el 21%), planifica sus actividades en su centro de trabajo, mientras que a veces

el 25%, y casi siempre el 13% y siempre el 6% planifica sus actividades en su centro de trabajo.

Se demuestra que más de la mitad de los trabajadores del centro de salud Grocio Prado no planifica sus actividades en su centro de trabajo, esto sucede en el personal asistencial ya que se trabaja con atención a la demanda de pacientes, por el contrario, a veces, casi siempre y siempre si planifica sus actividades en su centro de trabajo, y son los trabajadores del área administrativa en razón que pueden planificar algunas de sus actividades.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°28.**

El cuadro y grafico N°28, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chincha. 2020, en lo que se le determina que:

Del 40% de los encuestados (casi siempre el 19% y siempre 21%), indicaron que las horas asignada alcanza para culminar sus labores en su área, a veces el 23%, sin embargo, casi nunca el 29% y nunca el 8% manifestaron que las horas asignada no alcanzan para culminar sus labores en su área.

En este cuadro se demuestra que la mayor parte de los trabajadores del centro de salud Grocio Prado indican que las horas asignada si alcanza para culminar sus labores en su área de trabajo, evitando no exceder en sacar muchas consultas, para brindar una adecuada atención al usuario, por otra parte, a los que no les alcanza el tiempo para culminar con sus labores es en los servicios que están faltando

personal que por pandemia estar realizando trabajo remoto manifestaron los encuestados.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°29.**

El cuadro y grafico N°29, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chincha. 2020, en lo que se le determina que:

Del 48% de los encuestados, (casi siempre el 19% y siempre el 29%) conversa mucho tiempo con sus compañeros de trabajo, a veces 6%, sin embargo, casi nunca el 19% y nunca el 29%, no conversan mucho tiempo con sus compañeros de trabajo.

Manifestaron los encuestados del centro de salud Grocio Prado que conversan mucho tiempo con sus compañeros de trabajo, pero temas de trabajo o coordinaciones que hacen para el día siguientes de sus labores, sin embargo, los que respondieron a veces nunca y casi nunca conversa mucho tiempo con sus compañeros de trabajo, indicaron que evitaban hacerlo para culminar todas sus labores que le corresponden en su área de labores y no dejar trabajos pendientes.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°30.**

El cuadro y grafico N°30, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chincha. 2020, en lo que se le determina que:

Del 81% de los encuestados (casi siempre el 52% y siempre el 29%) explican a sus pacientes antes de ejecutar cualquier procedimiento o

acciones a realizar, a veces el 10%, casi nunca el 4% y nunca el 4%. No explican a sus pacientes antes de ejecutar cualquier procedimiento o acciones a realizar.

Este resultado demuestra que más del 70% de los trabajadores del centro de salud Grocio Prado, se consideran responsables de lo que hacen explicando a sus pacientes antes de ejecutar cualquier procedimiento o acciones a realizar, y los que respondieron negativamente manifestaron que no lo hacían por falta de tiempo no explican a sus pacientes antes de ejecutar cualquier procedimiento o acciones a realizar.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°31.**

El cuadro y grafico N°31, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chincha. 2020, en lo que se le determina que:

Del 42%(casi siempre el 21% y siempre el otro 21%) aceptan las decisiones del paciente, a veces 27%, indicando que casi nunca el 17% y nunca 14%, no aceptan las decisiones del paciente.

En esta interpretación nos dicen que en oportunidades siempre y casi siempre el trabajador del centro de salud Grocio Prado acepta las decisiones del paciente en lo que respecta a que pueden decidir comprar sus medicamentos o realizarse los exámenes de laboratorio dentro o fuera del centro de salud sin embargo los que respondieron negativamente manifestaron que no todo paciente tiene la razón y hay decisiones que el trabajador debe cumplir de acuerdo a lo indicado por el médico.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°32.**

El cuadro y grafico N°32, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chincha. 2020, en lo que se le determina que:

Del 36%(casi siempre el 19% y siempre 17%) toman en cuenta las opiniones de sus compañeros de trabajo, a veces un 29%, aunque casi nunca el 25% y nunca un 10% no toman en cuenta las opiniones de sus compañeros de trabajo.

En este cuadro los encuestados, respondieron siempre y casi siempre conjuntamente con los que respondieron a veces, que toman en cuenta las opiniones de sus compañeros de trabajo para lograr los objetivos trazados en la institución en coordinación con los responsables de áreas, aunque hubo también un porcentaje que no toman en cuenta las opiniones de sus compañeros de trabajo por la razón que no comparten las reuniones organizadas por la institución.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°33.**

El cuadro y grafico N°33, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chincha. 2020, en lo que se le determina que:

Del 44% de los encuestados (casi siempre un 23% y siempre 21%) toman decisiones o realizan procedimientos cuando no se encuentra su jefe mediato, a veces 25%, aunque casi nunca el 19% y nunca el

12% no toman decisiones o realizan procedimientos cuando no se encuentra su jefe mediato.

Lo encuestados manifestaron en su mayoría que si toman decisiones o realizan procedimientos cuando no se encuentra su jefe mediato, pero existen procedimientos que, si se necesita coordinar con la jefa y se le llama vía telefónica, para evitar cometer algún error, esto los hacen los que respondieron negativamente.

- **Interpretación del cuadro y grafico N°34.**

El cuadro y grafico N°34, nos permite plasmar la investigación en referencia a la variable estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud distrito de Grocio Prado – Chincha. 2020, en lo que se le determina que:

Del 71% (casi siempre un 17% y siempre el 54%), si cumplen con los protocolos establecidos en su área de trabajo, a veces 17%, sin embargo, casi nunca un 10% y nunca 2%, no cumplen con los protocolos establecidos en su área de trabajo.

En este cuadro los encuestados más del 70% manifestaron que respetan y cumplen con los protocolos establecidos en su área de trabajo, en bien de la institución y de la comunidad a diferencia que hay un mínimo grupo que expreso no cumplir con los protocolos establecidos en su área de trabajo por falta de equipos de protección personal que en sus inicios no les entregaban por desabastecimiento en el nivel central.



## VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1. Análisis descriptivo de los resultados.

#### 6.1.1. Contratación de hipótesis general.

##### 6.1.1.1. Hipótesis de investigación (HI).

Existe relación estadísticamente significativa entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado – Chincha, 2020.

##### **Hipótesis nula (HO)**

No existe relación estadísticamente significativa entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado – Chincha, 2020.

Por lo tanto, la prueba o verificación de las Hipótesis General en función a los resultados arribados, se realiza con un nivel de confianza de 95% y un nivel de significación de  $\alpha=0.05$  (5%).

Se aplica la fórmula del CHI-CUADRADO:

$$X^2 = \frac{\sum (f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde: X2 = Chi-Cuadrado

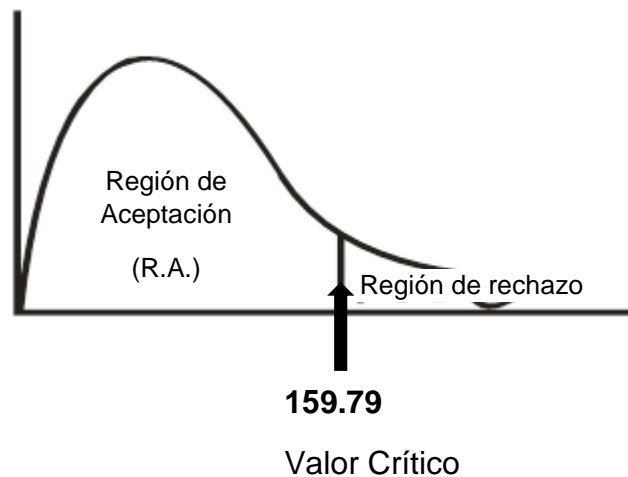
fo = Frecuencias observadas

fe = Frecuencias esperadas

Se consideran para ello, los grados de libertad que resultan de las filas por columnas:  $(m-1) (n-1)$ , donde: m = número de preguntas y n= número de alternativas de respuestas.

Dónde:  $(34-1) (5-1) = 33 \times 4 = 132$ , el mismo que representa el grado de libertad. Por lo consiguiente, obtenemos el valor crítico, el mismo que según tabla es de: **159.79**.

En el gráfico siguiente, se determina la Región de Aceptación (R.A) y la Región de Rechazo (R.R).



### **APLICACIÓN DEL CHI – CUADRADO EN FUNCION A LAS FRECUENCIAS OBSERVADAS. -**

Se aplica la fórmula del CHI-CUADRADO:

$$X^2 = \frac{\sum (f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde:  $X^2$  = Chi-Cuadrado

$f_o$  = Frecuencias observadas

$f_e$  = Frecuencias esperadas

**CUADRO Nº 35**

RESPUESTAS Nº CUADRO	1			2			3			4			5			TOTAL
	fo	fe	x <sup>2</sup>	fo	fe	x <sup>2</sup>	fo	fe	x <sup>2</sup>	fo	fe	x <sup>2</sup>	fo	fe	x <sup>2</sup>	
1	6	8.47	0.72	8	9.06	0.12	8	13.35	2.14	14	9.32	2.35	12	7.79	2.28	48
2	1	8.47	6.59	10	9.06	0.10	15	13.35	0.20	12	9.32	0.77	10	7.79	0.63	48
3	9	8.47	0.03	10	9.06	0.10	18	13.35	1.62	8	9.32	0.19	3	7.79	2.95	48
4	9	8.47	0.03	9	9.06	0.00	19	13.35	2.39	6	9.32	1.18	5	7.79	1.00	48
5	4	8.47	2.36	12	9.06	0.95	23	13.35	6.98	6	9.32	1.18	3	7.79	2.95	48
6	3	8.47	3.53	3	9.06	4.05	19	13.35	2.39	18	9.32	8.08	5	7.79	1.00	48
7	4	8.47	2.36	7	9.06	0.47	24	13.35	8.50	10	9.32	0.05	3	7.79	2.95	48
8	16	8.47	6.69	11	9.06	0.42	11	13.35	0.41	7	9.32	0.58	3	7.79	2.95	48
9	12	8.47	1.47	11	9.06	0.42	18	13.35	1.62	4	9.32	3.04	3	7.79	2.95	48
10	4	8.47	2.36	9	9.06	0.00	20	13.35	3.31	4	9.32	3.04	11	7.79	1.32	48
11	2	8.47	4.94	4	9.06	2.83	9	13.35	1.42	15	9.32	3.46	18	7.79	13.38	48
12	5	8.47	1.42	6	9.06	1.03	8	13.35	2.14	19	9.32	10.05	10	7.79	0.63	48
13	10	8.47	0.28	10	9.06	0.10	18	13.35	1.62	3	9.32	4.29	7	7.79	0.08	48
14	7	8.47	0.26	7	9.06	0.47	18	13.35	1.62	9	9.32	0.01	7	7.79	0.08	48
15	10	8.47	0.28	10	9.06	0.10	11	13.35	0.41	8	9.32	0.19	9	7.79	0.19	48
16	12	8.47	1.47	9	9.06	0.00	18	13.35	1.62	6	9.32	1.18	3	7.79	2.95	48
17	8	8.47	0.03	8	9.06	0.12	9	13.35	1.42	12	9.32	0.77	11	7.79	1.32	48
18	11	8.47	0.76	18	9.06	8.82	7	13.35	3.02	8	9.32	0.19	4	7.79	1.84	48
19	7	8.47	0.26	3	9.06	4.05	22	13.35	5.60	12	9.32	0.77	4	7.79	1.84	48
20	18	8.47	10.72	14	9.06	2.69	7	13.35	3.02	5	9.32	2.00	4	7.79	1.84	48
21	16	8.47	6.69	6	9.06	1.03	18	13.35	1.62	6	9.32	1.18	2	7.79	4.30	48
22	11	8.47	0.76	13	9.06	1.71	12	13.35	0.14	8	9.32	0.19	4	7.79	1.84	48
23	23	8.47	24.93	5	9.06	1.82	11	13.35	0.41	2	9.32	5.75	7	7.79	0.08	48
24	13	8.47	2.42	8	9.06	0.12	11	13.35	0.41	10	9.32	0.05	6	7.79	0.41	48
25	8	8.47	0.03	15	9.06	3.89	10	13.35	0.84	8	9.32	0.19	7	7.79	0.08	48
26	10	8.47	0.28	7	9.06	0.47	12	13.35	0.14	10	9.32	0.05	9	7.79	0.19	48
27	10	8.47	0.28	17	9.06	6.96	12	13.35	0.14	6	9.32	1.18	3	7.79	2.95	48
28	4	8.47	2.36	14	9.06	2.69	11	13.35	0.41	9	9.32	0.01	10	7.79	0.63	48
29	14	8.47	3.61	8	9.06	0.12	3	13.35	8.02	9	9.32	0.01	14	7.79	4.95	48
30	2	8.47	4.94	2	9.06	5.50	5	13.35	5.22	25	9.32	26.38	14	7.79	4.95	48
31	7	8.47	0.26	8	9.06	0.12	13	13.35	0.01	10	9.32	0.05	10	7.79	0.63	48
32	5	8.47	1.42	12	9.06	0.95	14	13.35	0.03	9	9.32	0.01	8	7.79	0.01	48
33	6	8.47	0.72	9	9.06	0.00	12	13.35	0.14	11	9.32	0.30	10	7.79	0.63	48
34	1	8.47	6.59	5	9.06	1.82	8	13.35	2.14	8	9.32	0.19	26	7.79	42.57	48
<b>TOTAL</b>	<b>288</b>		<b>101.83</b>	<b>308</b>		<b>54.07</b>	<b>454</b>		<b>71.14</b>	<b>317</b>		<b>78.91</b>	<b>265</b>		<b>109.31</b>	<b>1632</b>

Cálculo de Frecuencias esperadas (fe):

$$F_{e(1)} = \frac{288 \times 48}{1632} = 8.47$$

$$F_{e(2)} = \frac{308 \times 48}{1632} = 9.06$$

$$F_{e(3)} = \frac{308 \times 48}{1632} = 13.35$$

$$F_{e(4)} = \frac{857 \times 48}{1632} = 9.32$$

$$F_{e(5)} = \frac{472 \times 48}{1632} = 7.79$$

Por lo tanto:

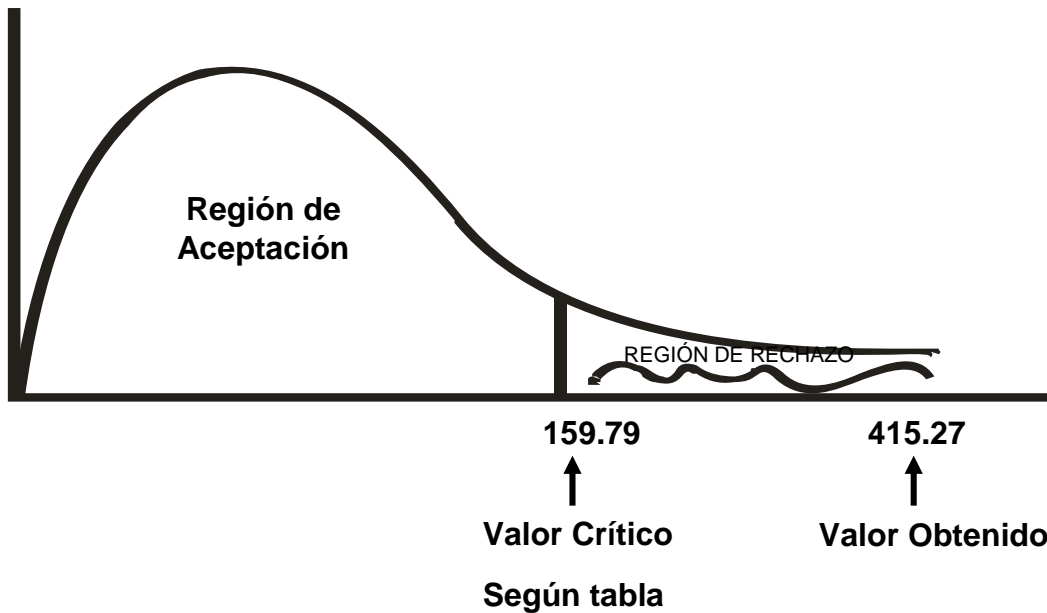
$$X^2 = 101.83 + 54.07 + 71.14 + 78.91 + 109.31$$

$$X^2 = 415.27$$

El resultado arribado fue de **415.27**; lo que permite superar al valor critico de tabla de **159.79**. En consecuencia, se rechaza la hipótesis Nula ( $H_0$ ), y se acepta la hipótesis General (de investigación  $H_i$ ); donde se afirma que:

Existe relación estadísticamente significativa entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del

Grafica N°36



### 6.1.2 Contrastación de hipótesis específica.

Se aplica la fórmula del CHI-CUADRADO:

$$X^2 = \frac{\sum (f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde:  $X^2$  = Chi-Cuadrado

$f_o$  = Frecuencias observadas

$f_e$  = Frecuencias esperadas

**Grado de Libertad (GL) = (6-1) (5-1) = 5x4 = 20**, por lo consiguiente su valor crítico, según tabla es de: **31.41**

- $48 / 5 = 9.6 \implies$  Frecuencia esperada

### 6.1.2.1 Contratación de hipótesis específica N°1:

Existe relación estadísticamente significativa entre agotamiento emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado – Chincha, 2020.

#### Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

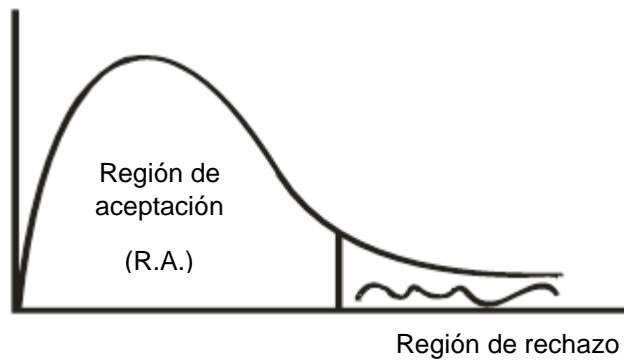
No existe relación estadísticamente significativa entre agotamiento emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado – Chincha, 2020.

Se consideran para ello, los grados de libertad que resultan de las filas por columnas:  $(m-1) (n-1)$ , donde:  $m$  = número de preguntas y  $n$ = número de alternativas de respuestas.

Dónde:  $(6-1) (5-1) = 5 \times 4 = 20$ , el mismo que representa el **grado de libertad**. Por lo consiguiente, obtenemos el **valor crítico**, el mismo que según tabla es de: **31.41**.

Luego en gráfica se determinó la Región de Aceptación (R.A) y la Región de Rechazo (R.R).

**Grafico N°37**



**APLICACIÓN DEL CHI – CUADRADO EN FUNCION A LAS FRECUENCIAS OBSERVADAS. -**

**Se aplica la fórmula del CHI-CUADRADO:**

$$X^2 = \frac{\sum (f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde:  $X^2$  = Chi-Cuadrado

$f_o$  = Frecuencias observadas

$f_e$  = Frecuencias esperadas

**CUADRO N°36**

RESPUESTAS N° CUADRO	1			2			3			4			5			TOTAL
	fo	fe	x <sup>2</sup>	fo	fe	x <sup>2</sup>	fo	fe	x <sup>2</sup>	fo	fe	x <sup>2</sup>	fo	fe	x <sup>2</sup>	
1	6	5.33	0.08	8	8.67	0.05	8	17.00	4.76	14	10.67	1.04	12	6.33	5.08	48
2	1	5.33	3.52	10	8.67	0.20	15	17.00	0.24	12	10.67	0.17	10	6.33	2.13	48
3	9	5.33	2.53	10	8.67	0.20	18	17.00	0.06	8	10.67	0.67	3	6.33	1.75	48
4	9	5.33	2.53	9	8.67	0.01	19	17.00	0.24	6	10.67	2.04	5	6.33	0.28	48
5	4	5.33	0.33	12	8.67	1.28	23	17.00	2.12	6	10.67	2.04	3	6.33	1.75	48
6	3	5.33	1.02	3	8.67	3.71	19	17.00	0.24	18	10.67	5.04	5	6.33	0.28	48
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>		<b>10.01</b>	<b>52</b>		<b>5.46</b>	<b>102</b>		<b>7.65</b>	<b>64</b>		<b>11.00</b>	<b>38</b>		<b>11.27</b>	<b>288</b>

Por lo tanto:

$$X^2 = 10.01 + 5.46 + 7.65 + 11.00 + 11.27$$

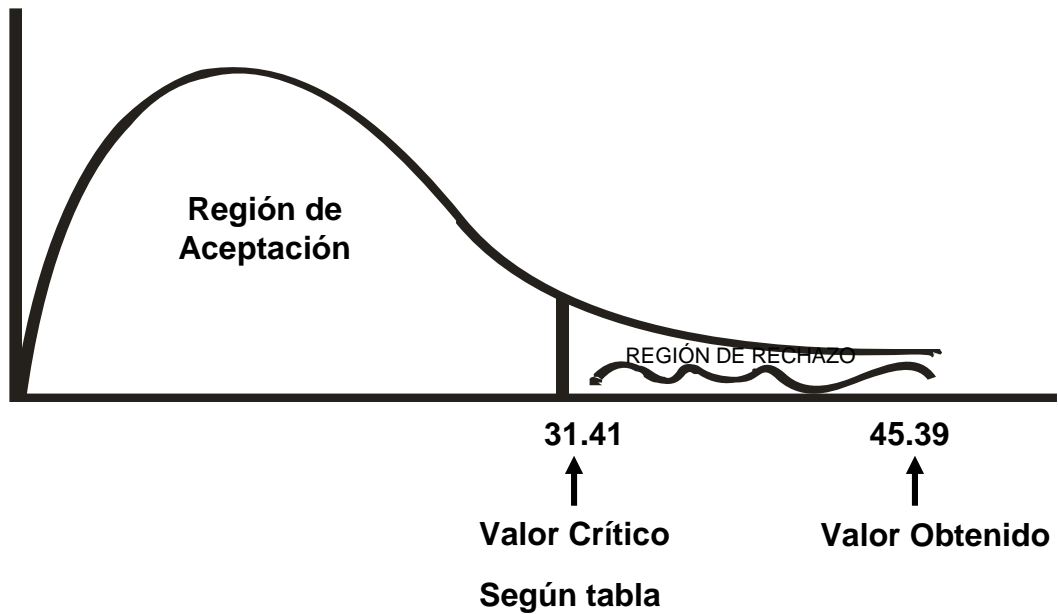
$$X^2 = 45.39$$

El resultado arribado fue de **45.39**; lo que permite superar al valor crítico de tabla de **31.41**. En consecuencia, se **rechaza** la hipótesis Nula (H<sub>0</sub>), y se **acepta** la hipótesis Específica (1); debido a que el valor obtenido (**45.39**) supera el valor crítico (**31.41**); donde se afirma que:

Existe relación estadísticamente significativa entre agotamiento emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado – Chincha, 2020.



**Grafica N°38**



#### **6.1.2.2. Contrastación de hipótesis específica N°2:**

Existe relación estadísticamente significativa entre la despersonalización y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado – Chincha, 2020.

#### **Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)**

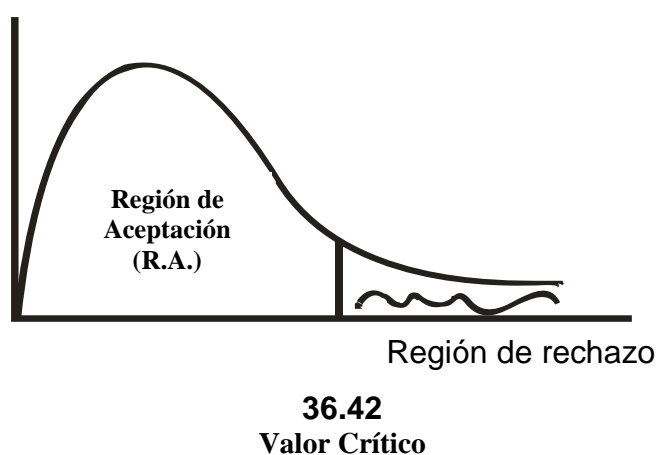
No existe relación estadísticamente significativa entre la despersonalización y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado – Chincha, 2020.

Se consideran para ello, los grados de libertad que resultan de las filas por columnas:  $(m-1)(n-1)$ , donde:  $m$  = número de preguntas y  $n$  = número de alternativas de respuestas.

Dónde:  $(7-1)(5-1) = 6 \times 4 = 24$ , el mismo que representa el **grado de libertad**. Por lo consiguiente, obtenemos el **valor crítico**, el mismo que según tabla es de: **36.42**.

Luego en gráfica se determinó la Región de Aceptación (R.A) y la Región de Rechazo (R.R).

**Grafica N°39**



**APLICACIÓN DEL CHI – CUADRADO EN FUNCION A LAS FRECUENCIAS OBSERVADAS. -**

**Se aplica la fórmula del CHI-CUADRADO:**

$$X^2 = \frac{\sum (f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde:  $X^2$  = Chi-Cuadrado

$f_o$  = Frecuencias observadas

$f_e$  = Frecuencias esperadas

**CUADRO N°37**

SPUESTAS N° CUADRO	1			2			3			4			5			TOTAL
	$f_o$	$f_e$	$x^2$	$f_o$	$f_e$	$x^2$	$f_o$	$f_e$	$x^2$	$f_o$	$f_e$	$x^2$	$f_o$	$f_e$	$x^2$	
7	4	7.57	1.68	7	8.28	0.20	24	15.43	4.76	10	8.86	0.15	3	7.86	3.01	48
8	16	7.57	9.39	11	8.28	0.89	11	15.43	1.27	7	8.86	0.39	3	7.86	3.01	48
9	12	7.57	2.59	11	8.28	0.89	18	15.43	0.43	4	8.86	2.67	3	7.86	3.01	48
10	4	7.57	1.68	9	8.28	0.06	20	15.43	1.35	4	8.86	2.67	11	7.86	1.25	48
11	2	7.57	4.10	4	8.28	2.21	9	15.43	2.68	15	8.86	4.26	18	7.86	13.08	48
12	5	7.57	0.87	6	8.28	0.63	8	15.43	3.58	19	8.86	11.60	10	7.86	0.58	48
13	10	7.57	0.78	10	8.28	0.36	18	15.43	0.43	3	8.86	3.88	7	7.86	0.09	48
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>		<b>21.10</b>	<b>58</b>		<b>5.25</b>	<b>108</b>		<b>14.50</b>	<b>62</b>		<b>25.60</b>	<b>55</b>		<b>24.03</b>	<b>336</b>

Por lo tanto:

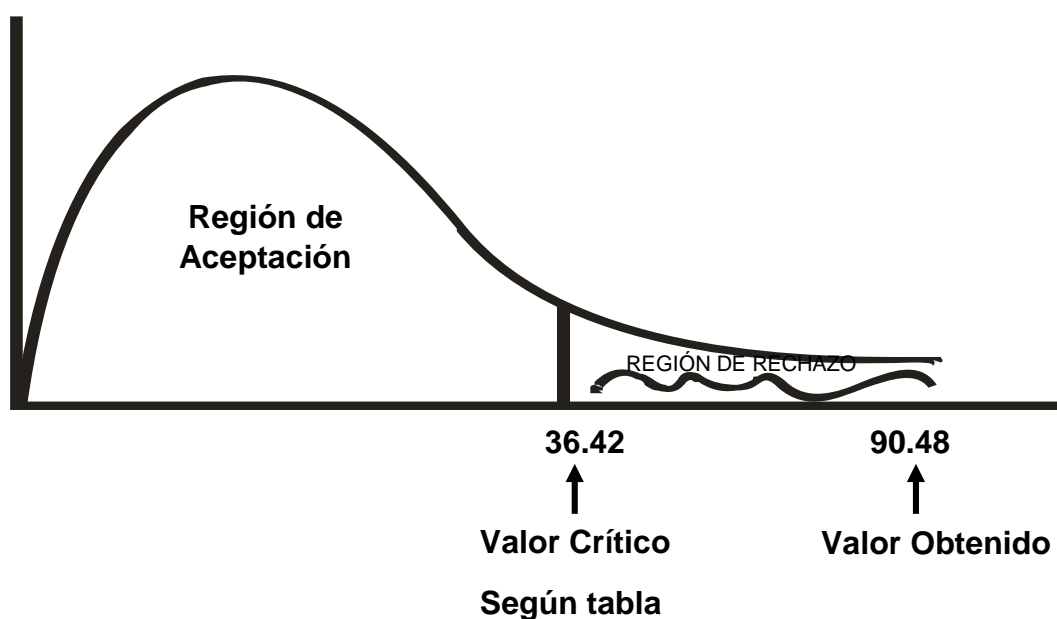
$$X^2 = 21.10 + 5.25 + 14.50 + 25.60 + 24.03$$

$$X^2 = 90.48$$

El resultado arribado fue de **90.48**; lo que permite superar al valor crítico de tabla de **36.42**. En consecuencia, se **rechaza** la hipótesis Nula ( $H_0$ ), y se **acepta** la hipótesis Específica (2); debido a que el valor obtenido (**90.48**) supera el valor crítico (**36.42**); donde se afirma que:

Existe relación estadísticamente significativa entre la despersonalización y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado – Chincha, 2020.

Grafica N°40



### 6.1.2.3 Contratación de hipótesis específica N° 3:

Existe relación estadísticamente significativa entre la realización personal y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado – Chincha, 2020.

#### **Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)**

No existe relación estadísticamente significativa entre la realización personal y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado – Chincha, 2020.

Se consideran para ello, los grados de libertad que resultan de las filas por columnas:  $(m-1) (n-1)$ , donde:  $m$  = número de preguntas y  $n$ = número de alternativas de respuestas.

Dónde:  $(4-1) (5-1) = 3 \times 4 = 12$ , el mismo que representa el **grado de libertad**. Por lo consiguiente, obtenemos el **valor crítico**, el mismo que según tabla es de: **21.03**.

Luego en gráfica se determinó la Región de Aceptación (R.A) y la Región de Rechazo (R.R).

**Grafica N°41**



**APLICACIÓN DEL CHI – CUADRADO EN FUNCION A LAS FRECUENCIAS OBSERVADAS. –**

Se aplica la fórmula del CHI-CUADRADO:

$$X^2 = \frac{\sum (f_o - f_e)^2}{f_e} z$$

**Dónde:**  $X^2 = \text{Chi-Cuadrado}$

$f_o = \text{Frecuencias observadas}$

$f_e = \text{Frecuencias esperadas}$

**CUADRO N°38**

RESPUESTAS N° CUADRO	1			2			3			4			5			TOTAL
	fo	fe	$\chi^2$	fo	fe	$\chi^2$	fo	fe	$\chi^2$	fo	fe	$\chi^2$	fo	fe	$\chi^2$	
14	7	9.25	0.55	7	12.50	2.42	18	14.00	1.14	9	8.75	0.01	7	7.50	0.03	48
15	10	9.25	0.06	10	12.50	0.50	11	14.00	0.64	8	8.75	0.06	9	7.50	0.30	48
16	12	9.25	0.82	9	12.50	0.98	18	14.00	1.14	6	8.75	0.86	3	7.50	2.70	48
17	8	9.25	0.17	8	12.50	1.62	9	14.00	1.79	12	8.75	1.21	11	7.50	1.63	48
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>		<b>1.59</b>	<b>34</b>		<b>5.52</b>	<b>56</b>		<b>4.71</b>	<b>35</b>		<b>2.14</b>	<b>30</b>		<b>4.67</b>	<b>192</b>

Por lo tanto:

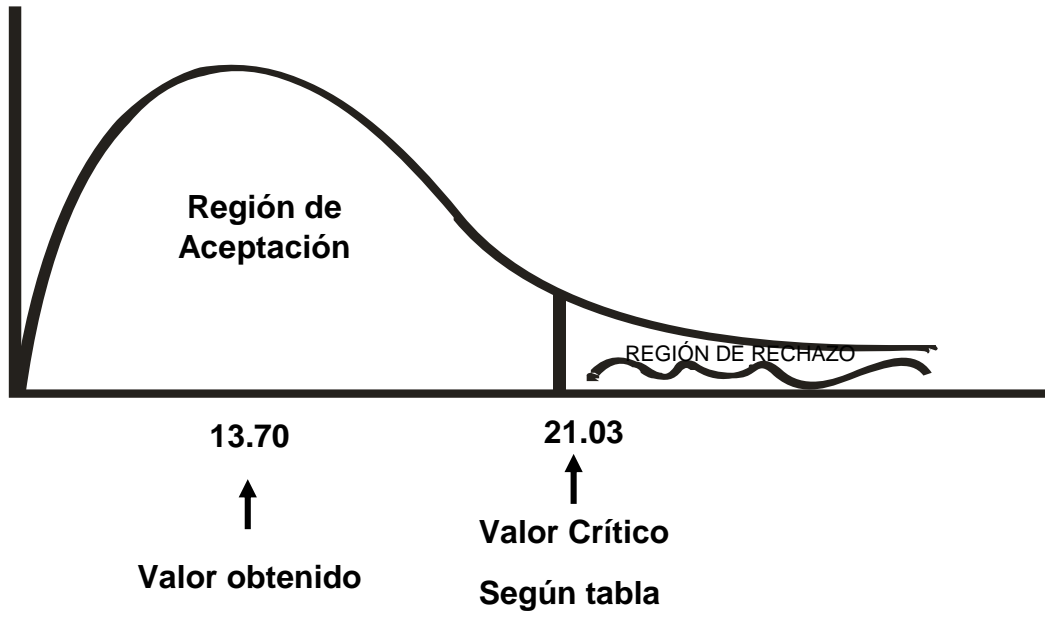
$$X^2 = 1.59 + 0.59 + 4.71 + 2.14 + 4.67$$

$$X^2 = 13.70$$

El resultado arribado fue de 13.70; el mismo que está por debajo del valor crítico de tabla de 21.03. En consecuencia, se acepta la hipótesis Nula ( $H_0$ ), y se rechaza la hipótesis Específica (3); debido a que el valor obtenido (13.70) no supera el valor crítico (21.03); donde se afirma que:

No existe relación estadísticamente significativa entre la realización personal y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado – Chincha, 2020.

Grafica N°42





## **6.2. Comparación resultados con marco teórico**

### **6.2.1. Comparación con antecedentes internacionales**

- SARSOSA PROWESK, Kewy y CHARRIA ORTIZ, Víctor Hugo (2017). Obtuvo los siguientes resultados: las cuatro instituciones de salud nivel III, presentan nivel alto de estrés laboral que implican en la atención saludable al paciente.

El resultado obtenido en mi trabajo de investigación fue:

Que existe una relación directa entre ambas variables (estrés y desempeño laboral)

Comparando resultados de ambos trabajos de investigación podemos decir que si influye y mantiene una relación directa entre el estrés y en el desempeño laboral de los trabajadores de salud

- AGURTO COBOS, Linda Vanessa y CUMBICUS ALBURQUEQUE, Diana Carolina (2017) Obtuvo los siguientes resultados: que el 91% corresponde a mujeres y el 9% a hombres, los niveles de estrés en el personal de enfermería señalan que el 43% del personal presenta estrés moderado y el 11% estrés severo.

Los resultados obtenidos en mi trabajo es que el 42% de los trabajadores cambian su actitud frente al desarrollo de la atención del paciente, mientras que un 21% si saben controlar su actitud, en cambio el 37% muy pocas veces cambian su actitud.

Comparando ambos resultados se precisa que el estrés si está presente

- GUILLEN SANCHEZ, Thalía Abigail (2017) Obtuvo los siguientes resultados:

Los resultados muestran 45% de los hombres y 42.9% de las mujeres, registran niveles de estrés laboral alto y con niveles de estrés bajo en mayor porcentaje las mujeres en comparación a los varones, se dice que tiene relación el trabajo con la familia ahí la importancia de incorporar la perspectiva de género en los estudios de estrés laboral.

Los resultados obtenidos en mi trabajo es que el 58% de los encuestados, respondieron que no organizan reuniones de trabajo para solucionar problemas relacionados a su área de trabajo, sin embargo, el 23% de los encuestados han indicado que a veces organizan reuniones de trabajo para solucionar problemas relacionados a su área de trabajo, de igual forma un 4% organiza casi siempre, y del total de encuestados un 15% respondieron que siempre organizan reuniones.

Comparando ambos resultados de investigación nos permite observar una correlación directa entre el estrés y el desempeño laboral.

- PABLOS GONZALES, María del Mar (2016) Obtuvo los siguientes resultados: Obtuvo los siguientes resultados: Los resultados arrojan que 86.58% son féminas; en las edades de 46-55 años las más numerosas 49.12%; 80.18% los de condición laboral fija; y los que laboran en el hospital más de 10 años 73.48%; además los que trabajan en el mismo puesto hace más de 10 años 46.09%.

Los resultados obtenidos en mi trabajo es 42% de los encuestado no sienten temor al realizar procedimientos nuevos que le designen, mientras que a veces 23%, sienten temor al realizar procedimientos nuevos que le designen, sin embargo, casi siempre el 17% y siempre 18%, sienten temor al realizar procedimientos nuevos que le designen en su área de trabajo.

Comparando ambos resultados de los trabajos de investigación podemos decir que existe un nexo directo entre el estrés y desempeño laboral.

- ALAVA LOOR, Miguel Ángel y GOMEZ VALVERDE, Katerine Alexandra (2016) ejecutaron el estudio de la *“Influencia de los Subsistemas de talento humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8 durante el periodo 2014, diseño de un aplicativo de control para subsistemas de Capacitación y selección”* en Guayaquil- Ecuador, investigación para obtener el Grado académico de Magister en Administración de Empresas, Obtuvo los siguientes resultados: Concluyendo que la administración de los subsistemas de los talentos humanos están utilizando distintos modelos de gestión antiguos donde se le llamaba recurso humano y con los avances de las teorías han ido evolucionando ahora en la actualidad al personal o colaborador se le llama talento humano siendo estos aspectos los más importantes para desarrollar una administración se encontró deficiencias en; clasificar puestos de trabajo, planificación, selección de personal, formación, capacitación, evaluación de desempeño, aspectos influyentes en el desempeño laboral de la institución en estudio y por lo tanto desencadena disconformidad en el servidor o colaborador.

Los resultados obtenidos en mi trabajo son 36% toman en cuenta las opiniones de sus compañeros de trabajo, a veces un 29%, aunque casi nunca el 25% y nunca un 10% no toman en cuenta las opiniones de sus compañeros de trabajo, para lograr los objetivos trazados en la institución en coordinación con los responsables de áreas, aunque hubo también un porcentaje que no toman en cuenta las opiniones de sus compañeros de trabajo por la razón que no comparten las reuniones organizadas por la institución.

Comparando ambos trabajos de investigación podemos decir existe concordancia evidente entre el estrés y desempeño laboral.

#### **6.2.2. Comparación con antecedentes nacionales**

- MENDOZA CARLOS, Any Beatriz y SANTAMARIA AUSTIQUIPAN, Lisset Yanira (2016). Obtuvo los siguientes resultados: el 88,6% (30 enfermeros) mostraron estrés moderado y el 11,4% (4 enfermeros) estrés leve. Respecto al desempeño laboral del profesional de Enfermería en investigación, la mayoría del 65,7% (23 enfermeros) resultaron con desempeño superior y el 34,3% (12 enfermeros) mostraron desempeño laboral promedio.

En los resultados encontrados en mi trabajo se evidencio que el 48% a veces los trabajadores trabajan en su área de trabajo hasta sentirse agotado, y el 33%, nunca y casi nunca se quedan hasta sentirse agotado, mientras tanto un 19% si lo hacen, se quedan hasta agotarse en su centro de trabajo.

Haciendo la comparación de las dos investigaciones es que los trabajadores al agotarse en sus labores, se desencadena

en estrés y por lo tanto repercute en el desempeño laboral de cada individuo.

- QUITO LEON, Elizabeth Jacqueline (2017) Obtuvo los siguientes resultados:

Se obtuvo 65,6% de satisfacción y 34,4% de insatisfacción laboral, en cuanto al desempeño laboral 52,6% tuvo un puntaje superior al promedio, 44,3% puntaje superior y el 3,1% obtuvo una puntuación promedio. Respecto a la correlación entre las variables, el 33,3% tuvo desempeño laboral superior y estuvo satisfechos laboralmente, mientras que el 20,3% de los trabajadores estuvieron insatisfechos y tuvieron un desempeño laboral superior al promedio.

En los resultados de mi trabajo de investigación se encontró que el 50% de los trabajadores del centro de salud Grocio Prado sienten que a veces es difícil terminar con sus labores en el momento que hay muchos pacientes, y el 23% nunca y casi nunca es difícil terminar con sus labores cuando hay muchos pacientes, sin embargo, el 27% de los trabajadores del centro de Salud Grocio Prado siempre y casi siempre sienten dificultado para terminar con sus labores.

Comparando los resultados de ambas investigaciones se deduce que el estrés y el desempeño guardan una relación directa.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES**

- 1.-La relación que existe estadísticamente significativa entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado – Chincha, 2020; es una relación directa
- 2.-La relación que existe estadísticamente significativa entre agotamiento emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado – Chincha, 2020; es una relación directa.
- 3.-La relación que existe relación estadísticamente significativa entre la despersonalización y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado – Chincha, 2020 es una relación directa.
- 4.-La relación no existe estadísticamente significativa entre la realización personal y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado – Chincha, 2020; la relación directa no existe.

### **RECOMENDACIONES**

- 1.-Es muy importante que el Centro de Salud del Distrito Grocio Prado, a cargo de la Gerencia, sensibilice a los trabajadores para que participen en las constante capacitaciones y actividades recreativas que organiza la institución, con el objetivo de evitar el estrés. laboral.
- 2.-Se sugiere que los colaboradores sean conscientes en descansar el tiempo prudente (8 horas), para prevenir el agotamiento emocional y físico, con la finalidad de que ingresen al trabajo con las energías

necesarias y puedan cumplir sus tareas y actividades que deben desarrollar en sus áreas de trabajo correspondiente.

- 3.-**Por lo tanto, se recomienda dar seguimiento constantemente a cada colaborador en sus áreas correspondientes brindándoles de esta manera los valores de confianza y respeto para preservar y mejorar las actitudes negativas, comportamientos de algunos de los trabajadores que por su incomprensión existen en las instituciones y saben no controlan sus actitudes y emociones ya sean negativas o positivas.
- 4.-**Ejecutar actividades de mejoras continuas de calidad, confort y ambiente de trabajo para el trabajador, promocionando el trabajo en equipo dirigida para todos los colaboradores inclinándolos a que se integren para mejorar las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Grocio Prado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- CHIAVENATO, I. (2010).** Gestión del talento humano. Colombia: Mc Graw Hill
- COEAL, C. (2017)** El proceso del desarrollo de personal y la satisfacción laboral en la red de salud - Leoncio Prado de tingo María
- PASTOR, A. (2017)** Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos de una Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima.
- MICHALLAND, J (2020)** Estrés, un efecto en tiempos de pandemia, Facultad de Ciencias Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
- DELGADO, A. (2017).** El estrés y el desempeño laboral de la empresa Lubriauto la Floresta, Del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua. Universidad Técnica De Ambato Facultad
- AGURTO, L & CUMBICUS, D (2017)**Manifestaciones del estrés en el personal de Enfermería que labora en el hospital moreno Vásquez guacaleo, 2016.
- PANDURO, R. (2019)** Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la Red Asistencial - Es Salud, Tara poto.
- BERMUDEZ TACUNGA, R. (2015).** Desempeño Laboral en las Empresas Privadas de Contadores
- CHIAVENATO, I. (2011).** Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. México: McGrawHill
- GONZALEZ PEREZ, M. (2012).** Metodología para la Evaluación del Impacto de la Superación en el Desempeño Profesional Pedagógico de los Docentes en las Filiales Universitarias. Revista Congreso Universidad Vol. I, No. 1, 2012.



**ZAPATA, G. (2015)** El tamaño y la Estructura de la Organización: Un Estudio Teórico y Empírico con el Enfoque Contingente. Revista Ciencias Estratégicas Vol. 3, N°34, 2015

**LEVANO, M. (2016)** Motivación Relacionada a Calidad Laboral en Profesionales de la Salud del Hospital San José Chíncha.

**Br, J. (2017)** Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza.

**Fo, G. &Pe, K. (2005-2006)** Influencia del estrés en el paciente diabético

**ALONSO, L & MATTA, M, (2011)**, “impacto de la Capacitación en los niveles de satisfacción laboral, aprendizaje, desempeño, y desarrollo de carrera individual en el personal nacional (NRS) de las áreas de investigación del Centro Internacional de Agricultura tropical internacional de Agricultura tropical CIAT – año 2010”

**MINO, E, (2014)**, Correlacional entre Clima Organizacional y el Desempeño En los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 el departamento de Lambayeque.

<https://www.youtube.com/watch?v=SspYlKiW4S4>

[https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato\\_Administracion\\_de\\_Recursos\\_Humanos\\_subrayado](https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado)

[https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato\\_Administracion\\_de\\_Recursos\\_Humanos](https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_Humanos)

[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004\\_n23/enPDF/a10.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/enPDF/a10.pdf)

<https://rpp.pe/cultura/mas-cultura/ministerio-de-cultura-adquirira-contenidos-culturales-para-ponerlos-a-disposicion-de-la-ciudadania-gratis-noticia-1287259?ref=rpp>

## **ANEXOS**

**Anexo N°1: Matriz de consistencia.**

**TÍTULO: "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD DISTRITO DE GROCIO PRADO – CHINCHA, 2020"**

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b> ¿Cuál es la relación que existe entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado - Chincha, 2020?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> PE<sub>1</sub> ¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado - Chincha, 2020?</p> <p>PE<sub>2</sub> ¿Qué relación existe entre la despersonalización y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado - Chincha, 2020?</p> <p>PE<sub>3</sub> ¿Qué relación existe entre la realización personal y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado - Chincha, 2020?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar qué relación existe entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado - Chincha, 2020?</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> OE<sub>1</sub> Identificar la relación que existe entre el agotamiento emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado - Chincha, 2020?</p> <p>OE<sub>2</sub> Identificar la relación que existe entre la despersonalización y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado - Chincha, 2020?</p> <p>OE<sub>3</sub> Identificar la relación que existe entre la realización personal y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado - Chincha, 2020?</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe relación entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado - Chincha, 2020?</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> HE<sub>1</sub> Existe relación entre el agotamiento emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado - Chincha, 2020?</p> <p>HE<sub>2</sub> Existe relación entre la despersonalización y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado - Chincha, 2020?</p> <p>HE<sub>3</sub> Existe relación entre la realización personal y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado - Chincha, 2020?</p>	<p>El estrés</p>	<p>Dimensión 1: Agotamiento emocional</p> <p>Dimensión 2: Despersonalización</p> <p>Dimensión 3: Realización personal</p>	<p>- Fatiga emocional - Debilidad física - Cansancio</p> <p>- Actitudes negativas - Acciones sin compromiso</p> <p>- Sentimientos de fracaso - Incompetencia</p>
			<p>Desempeño laboral</p>	<p>Dimensión 1: Capacidad cognitiva</p> <p>Dimensión 2: Capacidad afectiva</p> <p>Dimensión 3: Capacidad de cumplimiento</p>	<p>-Conocimientos -Desempeño -Actitud</p> <p>- Habilidades - Planificación - Comunicación - Respeto</p> <p>- Responsabilidad - Compromiso - Deber</p>

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>EL ESTRÉS (VI)</b>	Es la agrupación de reacciones físicas de un individuo que la mediremos con el instrumento llamado cuestionario, considerando las dimensiones e indicadores que a continuación se mencionan.	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fatiga emocional</li> <li>- Debilidad física</li> <li>- Cansancio</li> </ul>
		Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actitudes negativas</li> <li>- Acciones sin compromiso</li> </ul>
		Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentimiento de fracaso</li> <li>- Incompetencias</li> <li>- Inmadurez</li> </ul>
<b>DESEMPEÑO LABORAL (VD.)</b>	Es aquella que se determinara con la aplicación y la ejecución del instrumento llamado cuestionario, conteniendo las dimensiones e indicadores que se mencionara a continuación.	Capacidad cognitiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimientos</li> <li>- Desempeño</li> <li>- Actitud</li> <li>- Habilidades</li> </ul>
		Capacidad afectiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Respeto</li> </ul>
		Capacidad de cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Compromiso</li> <li>- Deber</li> </ul>

### Anexo 3: Instrumento de medición

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE INGENIERIA, CIENCIAS Y ADMINISTRACION  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

## CUESTIONARIO

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

**“Estrés y Desempeño Laboral de los trabajadores del Centro de Salud Distrito de Grocio Prado – Chincha, 2020”**

#### I. Presentación

Soy estudiante de la Universidad Autónoma de Ica, de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración. Estimados profesionales de la Salud, nuestro estudio de investigación, tiene como objetivo determinar si existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud del Distrito de Grocio Prado. Es importante resaltar que la información recolectada será confidencial y anónima será utilizada solo para los fines de estudio.

#### II. Datos generales

1. Edad: ( ) años
2. Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )
3. Tiempo de servicio: ( ) Años, ( ) Meses, ( ) Días
4. Condición de trabajador(a): **Nombrado** ( ), Contratado ( ), Otros ( )
5. Cargo: **Profesionales** ( ), No profesionales ( )

#### III. Instrucciones

Lea detenidamente cada afirmación y marcar con un aspa (x), la respuesta que considera conveniente, según la siguiente escala de alternativa:

**Escala de alternativa:**

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

INSTRUMENTO: CUESTIONARIO							
VARIABLE 1: ESTRÉS							
DIMENSIONES	INDICADORES		VALOR DE ESCALA				
			1	2	3	4	5
Agotamiento Emocional	Fatiga emocional						
	Fatiga Emocional						
	1	Se emociona cuando llega a su centro de trabajo.					
	2	Suele descansar antes de ir a trabajar.					
	3	Se incomoda cuando su relevo llega tarde durante el turno.					
	4	Siente que lo exigen demasiado en sus labores.					
	Debilidad física						
	5	Suele trabajar en su servicio hasta sentirse agotado.					
6	Cuándo inicia sus labores siente que rinde más que cuando está próximo a salir.						
Despersonalización	Actitudes negativas						
	7	Es difícil terminar sus labores cuando hay muchos pacientes.					
	8	Usted cree que las urgencias que existen en la entidad, le atrasan en sus labores.					
	9	Cuándo sucede algo inesperado y tiene que quedarse se incomoda.					
	10	Suele realizar actividades pendientes que dejaron sus colegas.					
	Acciones sin compromiso						
	11	A usted le preocupa lo que le ocurre a los pacientes.					
	12	Controla sus emociones en su centro laboral.					
	13	Usted cree que el carácter del paciente cambia su actitud para la atención.					
Realización personal	Sentimiento de fracaso						
	14	Se siente frustrado(a) cuando no puede terminar las funciones designadas en su área.					
	15	Tiene temor en realizar algunos procedimientos nuevos que le designan.					
	Incompetencia						
	16	Toma decisiones en situaciones difíciles sin consultar a su jefe de área.					
17	Se preocupa cuando se presentan problemas en su Área de trabajo y trata de apoyar para solucionarlo.						

**VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL**

DIMENSIONES	INDICADORES		VALORES DE ESCALA				
			1	2	3	4	5
Capacidad cognitiva	<b>Conocimiento</b>						
	1	Participa en las capacitaciones de actualización que organiza la institución.					
	2	Ejerce con facilidad las nuevas funciones que se le delegan, de manera excepcional.					
	<b>Desempeño</b>						
	3	Recibe reconocimiento en su centro de trabajo por cumplir con sus funciones.					
	4	Realiza más labores y tareas de lo que le corresponde.					
	<b>Actitud</b>						
5	Realiza labores fuera del horario de trabajo, sin ser remuneradas.						
6	Organiza reuniones de trabajo para solucionar problemas relacionados a su área de trabajo.						
Capacidad afectiva	<b>Habilidades</b>						
	7	Usted ejerce liderazgo en su Área de trabajo.					
	8	Comparte sus conocimientos e ideas con sus compañeros de trabajo.					
	9	Ayuda a la Gerencia a resolver problemas.					
	<b>Planificación</b>						
	10	Planifica sus actividades en su centro de trabajo.					
	11	Las horas de trabajo asignadas, alcanza para culminar sus labores en su área.					
	<b>Comunicación</b>						
	12	Conversa mucho tiempo con sus compañeros de trabajo.					
	13	Antes de ejecutar cualquier procedimiento, explica a sus pacientes las acciones a realizar.					
<b>Respeto</b>							
14	Usted acepta las decisiones del paciente.						
15	Toma en cuenta las opiniones de sus compañeros de trabajo.						
Capacidad de cumplimiento	<b>Responsabilidad</b>						
	16	Usted toma decisiones o realiza procedimientos cuando no se encuentra su jefe inmediato.					
	17	Cumple con los protocolos establecidos en su área de trabajo.					



## Anexo 4: Ficha de validación Juicio de expertos

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

##### Título de la Investigación:

“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD DISTRITO DE GROCIO PRADO – CHINCHA, 2020.”

**Nombre del Experto: Mg. Mario Cesar Huallanca Contreras**

#### II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	Se sugiere cambiar el termino Despersonalización por compromiso.
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

#### III. OBSERVACIONES GENERALES

El instrumento cumple adecuadamente con los objetivos de la investigación.

**Nombre: Mario César Huallanca Contreras**

**No. DNI: 21813726**

**ADJUNTAR**



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

<b>GRADUADO</b>	<b>GRADO O TÍTULO</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>
HUALLANCA CONTRERAS, MARIO CESAR DNI 21813726	BACHILLER EN ECONOMIA  Fecha de Diploma:12/07/1996	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
HUALLANCA CONTRERAS, MARIO CESAR DNI 21813726	ECONOMISTA  Fecha de Diploma:27/01/1997	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
HUALLANCA CONTRERAS, MARIO CESAR DNI 21813726	MAESTRO EN INVESTIGACION Y DOCENCIA UNIVERSITARIA  Fecha de Diploma:05/10/18	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA S.A.C.



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

**Título de la Investigación:**

"ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD DISTRITO DE GROCIO PRADO – CHINCHA, 2020"

**Nombre del Experto:** JORGE FELIX SARAVIA SARAVIA

### II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	SI CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	SI CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	SI CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	SI CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	SI CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	SI CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	SI CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	SI CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	SI CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	SI CUMPLE	

### III. OBSERVACIONES GENERALES

NINGUNA.



Dr. Jorge Félix Saravia Saravia  
DNI N° 40542739



## CARTA DE PRESENTACIÓN

La Decana de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

### Hace Constar:

Que, SEBASTIAN NAPA, Nancy, identificada con código: A162000302, estudiante del Programa Académico de Administración y Finanzas, quien viene desarrollando la Tesis: **"ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD DEL DISTRITO DE GROCIO PRADO-CHINCHA 2020"**

Se expide el presente documento, a fin de que el encargado, tenga a bien autorizar a la estudiante en mención, a recoger los datos y aplicar su instrumento para su investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 28 de setiembre del 2020



**Dr. ELIO JAVIER HUAMAN FLORES**  
DECANO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN





**GOBIERNO REGIONAL DE ICA**  
**UNIDAD EJECUTORA 401 SALUD**  
**COMUNIDAD LOCAL ADMINISTRACIÓN DE SALUD**  
**GROCIO PRADO**



**"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"**

## **CONSTANCIA**

LA LIC. OBST. TERESA VICTORIA SARAVIA MUNAYCO, GERENTE DEL CENTRO DE SALUD DE GROCIO PRADO, QUIEN SUSCRIBE HACE CONSTAR LO SIGUIENTE:

QUE:

### **NANCY SEBASTIAN NAPA**

IDENTIFICADA CON DNI Nº 21835015, ALUMNA DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN – PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN, EN EL MES DE OCTUBRE DEL AÑO 2020 HA APLICADO LA ENCUESTA A LOS PROFESIONALES ASISTENCIALES Y NO ASISTENCIALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD DE GROCIO PRADO, TITULADO "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD DISTRITO DE GROCIO PRADO", EL MISMO QUE CONSTA DE 38 PREGUNTAS, LAS CUALES FUERON ABSUELTAS EN SU TOTALIDAD POR LOS SERVIDORES.

SE EXPIDE LA PRESENTE CONSTANCIA A SOLICITUD DE LA INTERESADA PARA LOS FINES QUE ESTIME CONVENIENTE.

GROCIO PRADO, 03 DE NOVIEMBRE DE 2020.

Gobierno Regional de Ica  
Centro de Salud Cies Grocio Prado

  
Obstetra TERESA V. SARAVIA MUNAYCO  
ESPECIALISTA EN SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA  
C O P. 5356 Reg. 1233-E.03  
GERENTE

**Solicitud presentada a la Microrred Sunampe para realizar encuestas de Prueba Piloto**

**“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”**

**SOLICITA: Apoyo para realizar 20 encuestas**

**Obst. Brenda Lee Martínez  
Jefe de la Microrred Chincha**



Yo, Nancy Sebastián Napa, identificada con DNI: 21835015, con domicilio en Barrio Progreso lote 06 Distrito de Grocio Prado – Chincha. Ante Usted respetuosamente me presento y digo:

Que siendo alumna del VIII ciclo de la Universidad Autónoma de Ica y conociendo su espíritu de apoyo al estudiantado y para culminar mi trabajo de investigación necesito hacer una prueba piloto que consiste en realizar 20 encuesta con 22 preguntas en referencia a la Satisfacción del Usuario; por tal motivo pido me brinde las facilidades para realizar dicha encuesta en su establecimiento de salud que Usted dignamente dirige.

**POR LO EXPUESTO**

A Usted Señora Directora ruego acceder a mi solicitud por ser de justicia.

**Grocio Prado 21/11/2019**



**Tec. Estad. NANCY SEBASTIAN NAPA  
Nancy Sebastián Napa  
DNI: N°21835015**

### LISTA DE JUECES EXPERTOS

<b>JUECES EXPERTOS</b>	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>INSTITUCIÓN DONDE LABORA</b>
<b>Mario Cesar Huallanca Contreras</b>	<b>Magister</b>	<b>Economista</b>	<b>Universidad Autónoma de Ica</b>
<b>Leonardo Elías Guzmán Almeyda</b>	<b>Magister</b>	<b>Administración de Negocios</b>	<b>Universidad Autónoma de Ica</b>
<b>Humberto Gabriel Quispe Peña</b>	<b>Magister</b>	<b>Administración y Finanzas</b>	<b>Universidad Autónoma de Ica</b>
<b>Alejandro Alfredo Quispe Mayuri</b>	<b>Magister</b>	<b>Administración de Empresas</b>	<b>Universidad San Juan Bautista - Filial Ica</b>
<b>Rina Rosy Rocio Phun Cielos</b>	<b>Magister</b>	<b>Administración</b>	<b>Ministerio de Salud</b>

A continuación, se presenta un resumen de los acuerdos obtenidos por los jueces consultados que totalizan seis:

Validez de contenido a través del coeficiente de validación “V” de Aiken (Escurra, 1988)

## Tabla

### Validación de Pertinencia

ítem	jueces					total	p
	1	2	3	4	5		
1	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
2	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
3	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
4	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
5	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
6	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
7	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
8	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
9	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
10	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
11	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
12	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
13	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
14	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
15	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
16	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
17	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
18	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
19	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
20	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
21	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
22	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032

Valor de p según tabla estadística de Aiken. Revista de Psicología, editorial PUCP, 1998.vol. 6. N° 1-2.

**Tabla**  
**Validación de Relevancia**

ítem	jueces					total	p
	1	2	3	4	5		
1	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
2	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
3	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
4	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
5	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
6	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
7	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
8	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
9	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
10	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
11	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
12	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
13	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
14	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
15	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
16	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
17	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
18	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
19	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
20	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
21	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
22	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032

Valor de p según tabla estadística de Aiken. Revista de Psicología, editorial PUCP, 1998.vol. 6. N° 1-2.



**Tabla**  
*Validación de Claridad*

ítem	jueces					total	p
	1	2	3	4	5		
1	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
2	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
3	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
4	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
5	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
6	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
7	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
8	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
9	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
10	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
11	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
12	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
13	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
14	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
15	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
16	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
17	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
18	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
19	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
20	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
21	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032
22	✓	✓	✓	✓	✓	5	0.032

# ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD DISTRITO DE GROCIO PRADO – CHINCHA, 2020

## INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE

INTERNET

0%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL

ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

[repositorio.uma.edu.pe](https://repositorio.uma.edu.pe)

1

Fuente de Internet

4%

[Submitted to Universidad Autónoma de Ica](#)

2

Trabajo del estudiante

3%

[repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe)

3

Fuente de Internet

2%

[docplayer.es](https://docplayer.es)

4

Fuente de Internet

2%

[repositorio.autonomadeica.edu.pe](https://repositorio.autonomadeica.edu.pe)

5

Fuente de Internet

2%

[repositorio.upsjb.edu.pe](https://repositorio.upsjb.edu.pe)

6

Fuente de Internet

1%

---

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

**7**

Trabajo del estudiante

**1**%

---

core.ac.uk

**8**

Fuente de Internet

**1**%

---

9

Fuente de Internet

%

1

---

Submitted to Universidad Peruana Los Andes

10

Trabajo del estudiante

%

1

---

---

**Excluir citas**

**Apagado**

**Excluir bibliografía**

**Apagado**



