



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA FACULTAD
DE CIENCIAS DE LA SALUD PROGRAMA
ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL
ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD
METROPOLITANO ILAVE, PUNO - 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
**CALIDAD DE VIDA, RESILIENCIA Y BIENESTAR
PSICOLÓGICO**

PRESENTADO POR:

GISELA YUDITH INQUILLA VALERO

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL
TÍTULO DE LICENCIADO(A) EN PSICOLOGÍA

DOCENTE ASESOR:

DR. CARLOS GAMARRA BUSTILLOS

CÓDIGO ORCID.ORG/0000-0003-0487-9406

CHINCHA, 2022



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE TESIS

Chincha, 24 de Junio del 2022

Dra. Juana María Marcos Romero
DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Presente.-

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que la Bachiller: **GISELA YUDITH INQUILLA VALERO**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, del Programa Académico de Psicología, han cumplido con elaborar y presentar su:

TESIS

Titulada:

"ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO ILAVE, PUNO - 2021".

que fue:

APROBADA



Por lo tanto, quedan **expeditos** para la revisión por parte de los Jurados, para su sustentación.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,

Dr. Carlos Gamarra Bustillos
Código ORCID:
N° 0000-0003-0487-9406

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Gisela Yudith Inquilla Valero identificado(a) con DNI N° 72910413, en mi condición de estudiante del programa de estudios de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO ILAVE, PUNO - 2021, declaramos bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, la investigadora no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

26%

Autorizamos a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha, 01 de Octubre del 2022

GISELA YUDITH INQUILLA VALERO
DNI: 72910413

DEDICATORIA

Primero a Dios quien es la guía para seguir en este largo camino universitario. A mi madre Elena por ser mi motivación, mi fortaleza, por haberme dado todos los ánimos y el amor que me ayudo a terminar el Pre Grado, quien me enseñó que con perseverancia se logran los sueños.

A mi padre Marcelino quién fue la primera persona quien confió en mí para elegir esta profesión, por su respaldo, además cultivar valores que forjaron mi ser, por enseñarme el valor del esfuerzo.

A mi Hermana Yesenia, Quien es mi apoyo y en todo momento estuvo para empujarme a dar un paso más, en la construcción de cada peldaño de la carrera, por su cariño que me ayudo a salir adelante, por enseñarme a ser valiente.

A mis Sobrinos, Leslie quien fue y es mi motivación para lograr mis objetivos, a Liam quien con su ternura y amor me empuja a ser persona cada día.

Dedico esta Tesis a ellos quienes son mi admiración, mi inspiración, mi motivación que con su amor y cariño hicieron posible el fin de esta etapa.

AGRADECIMIENTO

Agradecer cordialmente a la Universidad Autónoma de Ica, por haber hecho posible la sustentación de la investigación que realice, por haber hecho posible concluir con esta etapa en esta prestigiosa Universidad quienes nos brindan conocimientos y que hoy en día hace posible la conclusión de la investigación.

Expresar mi sincera gratitud a las personas y profesionales que me apoyaron el proceso y desarrollo de la investigación, al personal del CS Metropolitano-Ilave para la investigación, agradecer a mi familia, a mis amigos que nunca dudaron de mí, en que cumpliera cada uno de mis objetivos.

RESUMEN

Este estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Metropolitano Ilave, Puno - 2021. El enfoque es cuantitativo de un estudio básico de nivel descriptivo Correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, con una población de 75 profesionales de la salud y una muestra censal, los resultados muestran que existe una relación de tipo negativa alta, presentando una escasa correlación o correlación de Rho de Spearman arrojó $-.671^{**}$ donde el valor de $P = 0,000$ valor (Sig. bilateral) $< 0,05$, con una significancia estadística (< 0.05). Llegando a la conclusión de que existe una correlación inversa entre estrés y el desempeño laboral en el centro de salud Metropolitano Ilave, lo cual nos indica que a mayor estrés percibido menor desempeño laboral .

PALABRAS CLAVE

Estrés, desempeño laboral, factores ambientales, factores organizacionales y factores personales

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the relationship between stress and job performance in the care staff of the Metropolitano Ilave health center, Puno - 2021. The approach is quantitative of a basic study of Correlational descriptive level with a non-experimental cut-off design. cross-sectional, with a population of 75 health professionals and a census sample, the results show that there is a high negative type relationship, presenting little consequences or consequences of Spearman's Rho yielded $-.671^{**}$ where the value of $P = 0.000$ value (bilateral Sig.) < 0.05 , with statistical significance (< 0.05). Concluding that there is an inverse correlation between stress and job performance in the Ilave Metropolitan health center, which indicates that the higher the perceived stress, the lower the job performance.

KEYWORDS

Stress, job performance, environmental factors, organizational factors and personal factors.

INDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
I. INTRODUCCION.....	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
2.1. Descripción del problema	15
2.2. Preguntas de investigación general	16
2.3. Preguntas de investigación específica.....	16
2.4. Objetivo general	17
2.5. Objetivos Específicos.....	17
2.6. Justificación e importancia.....	17
2.7. Alcances y Limitaciones	18
2.7.1. Alcances.....	18
2.7.2. Limitaciones	19
III. MARCO TEORICO.....	20
3.1. Antecedentes.....	20
3.1.1. Antecedentes Internacionales	20
3.1.2. Antecedentes Nacionales.....	21
3.1.3. Antecedentes Locales	23
3.2. Bases teóricas	24
3.2.1. Estrés	24
3.2.1.1. Teorías del estrés.....	25
3.2.1.2. Sintomatología del estrés.....	26
3.2.1.3. Dimensiones del estrés laboral.....	27
3.2.1.3.1. Factores ambientales.....	27
3.2.1.3.2. Factores Organizacionales.....	28
3.2.1.3.3. Factores Personales	29
3.2.2. Desempeño Laboral	30
3.2.2.1. Importancia del desempeño laboral.....	32

3.2.2.2.	Desempeño como conjunción de destrezas técnicas sociales.....	33
3.2.2.3.	Estándar de pago por desempeño.....	33
3.2.2.4.	Desempeño como único factor general ..	34
3.2.2.5.	Dimensiones del Desempeño	34
3.2.2.5.1.	Factores actitudinales	34
3.2.2.5.2.	Factores operativos.....	35
3.3.	Marco Conceptual	35
IV.	METODOLOGIA.....	38
4.1.	Tipo y nivel de investigación	38
4.2.	Diseño de la investigación.....	38
4.3.	Hipótesis general y específicos	39
4.4.	Identificación de variables.....	40
4.5.	Operacionalización de variables	40
4.6.	Población y muestra.....	42
4.6.1	Población.....	42
4.6.2	Muestra.....	42
4.7.	Técnicas e Instrumentos de recolección de Información.....	42
4.8.	Técnicas de análisis de procesamiento de datos.....	45
V.	RESULTADOS	46
5.1.	Presentación de los resultados	46
VI.	ANALISIS DE RESULTADOS	53
6.1.	Análisis inferencial	53
6.2.	Interpretación de resultados.....	56
VII.	DISCUSION DE RESULTADOS.....	62
7.1	Comparación de resultados.....	62
	CONCLUSIONES	65
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	67
	ANEXOS	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables de investigación.....	46
Tabla 2 Edad de los encuestados.....	47
Tabla 3 Genero de los encuestados	48
Tabla 4 Niveles de estrés percibido	49
Tabla 5 Niveles de desempeño laboral	50
Tabla 6 Estrés percibido según edad.....	51
Tabla 7 Estrés percibido según genero	52
Tabla 8 Desempeño laboral según edad.....	53
Tabla 9 Desempeño laboral según genero.....	54
Tabla 10 Estrés percibido según desempeño laboral	55
Tabla 11 Pruebas de normalidad	58
Tabla 12 Correlación de estrés percibido y desempeño laboral	59
Tabla 13 Prueba de correlación de la dimensión factores ambientales y desempeño labora	61
Tabla 14 Prueba de correlación de los factores organizacionales y desempeño laboral.....	62
Tabla 15 Prueba de correlación de la dimensión factores personales y desempeño laboral	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo de estrés.....	46
Figura 2: Factores que afectan el desempeño	47
Figura 3: Edad de los encuestados (Agrupada)	48
Figura 4: Genero de los encuestados (agrupada).....	49
Figura 5: Niveles de estrés percibido.....	52
Figura 6: Niveles de desempeño laboral	53
Figura 7: Estrés percibido según desempeño laboral	58

I. INTRODUCCION

La investigación que se realizó constituyó el desarrollo de un proceso de estudio teniendo como propósito identificar la relación del estrés y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Metropolitano Ilave, Puno-2021.

En la actualidad el estrés se ha convertido en algo cotidiano a los que las personas ya sean colaboradores de algún lugar de trabajo se encuentran expuestos, es necesario que se visualice estadísticamente para poder trabajar en ello así poder buscar estrategias para combatir al estrés laboral, ya que esto no solo afecta el trabajo si nos a las familias, la vida personal y la salud física.

En el Perú a través de la encuesta del Instituto de la Integración (2015) realizada a 2.200 personas en 19 diferentes departamentos del Perú, y concluyó que; 6 de cada 10 peruanos reportan que sus vidas han sido estresantes en el último año, con mujeres (63%) reportando niveles más altos de estrés que los hombres (52%).

Esta investigación determinó la correlación que se puede tener en las dos variables, como afecta el estrés en el desempeño laboral si existe una relación inversa, como el cansancio mental se puede convertir en algo físico, esto siendo de mucha importancia en la Psicología.

La OIT(2016) define que el estrés es una respuesta física y emocional al daño causado por un desequilibrio entre las necesidades percibidas y los recursos percibidos de un individuo y la capacidad para hacer frente

a esas demandas. El estrés relacionado hace referencia a la labor de organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y ocurre cuando los requisitos del trabajo no coinciden o exceden las capacidades, los recursos o las necesidades de los trabajadores o cuando el conocimiento y las habilidades de los trabajadores o grupos para satisfacer estas necesidades no coinciden con las expectativas que tiene un lugar de trabajo ya sea, una entidad, una empresa, una institución o un centro de salud.

Por lo cual, en el capítulo I, resume el tema central de la investigación, el objetivo del estudio y los capítulos que se abordaron en la tesis. En el Capítulo II: Se desarrolló la realidad problemática de la investigación que se investigó, así mismo dar respuesta al problema inicial, ¿Cuál es la relación del estrés y desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Metropolitano llave, Puno-2021? Así mismo se desarrolló los objetivos, justificación de la investigación y como también porque es relevante la importancia y variabilidad de la tesis. En el Capítulo III: Se describe los antecedentes de la investigación, así como trabajos de tesis desarrollados a nivel internacional, nacional y local, también se señalan las bases teóricas del estudio y los términos básicos. En el capítulo IV: se describe como se realizó la metodología la población en la que se hizo el estudio, también se muestra la operacionalización de variables. Capítulo V, es la clave del estudio porque es donde se muestra los resultados que se obtuvieron, la interpretación de cada tabla. Capítulo VI, Análisis de los resultados, comprende la comparación con otros resultados que antecedieron a la

investigación sus diferencias o similitudes dentro del estudio también se obtiene conclusiones para dar luego algunas recomendaciones para con la problemática y así aportar a la sociedad con la investigación que se realizó.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

Se observó la gravedad del estrés como algo cotidiano de un profesional, en los últimos años, la Organización Mundial de la Salud (OMS), señala que el estrés laboral es tomado como un conjunto de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima en su lugar trabajo trayendo consigo como síntomas y signos puede sentir tensión muscular, aumento de presión sanguínea además ritmo cardiaco; miedo, irritabilidad, enojo, depresión; pueden presentar distracción, se hace difícil solucionar conflictos, baja proactividad, entre otros signos y como genera este estrés con el desempeño laboral entonces podemos observar como nuestra salud mental afecta a nuestra salud física desde allí la problemática que se investigó.

Por otro lado según Gonzales (2014) refiere que el desempeño laboral es igual al resultado de productividad del individuo en su trabajo, Es la eficacia del personal en la organización, que es fundamental para la organización, donde se satisface el objeto de trabajo, en este sentido el desempeño de los empleados dependerá de su comportamiento y también de los resultados

En el Perú también podemos encontrar estudios con las mismas problemáticas Puma (2017), quien destacó a través de su investigación en Lima al inferir cuál es la relación entre el estrés y el desempeño en el centro de salud, encontrado que los problemas provenían de la excesiva carga laboral para cada uno de los trabajadores de salud, en ocasiones el personal de salud de quien se habla tiene que realizar horas extras sin embargo el Centro de Salud no recompensa este trabajo extra, dando a relucir que el trabajo lo realicen de mala manera, sin motivación y la atención que se brinda a los pacientes no es la más adecuada también reconoce que la

administración de mencionado centro de salud no se preocupa por formar estrategias adecuadas para hacerle frente al estrés por lo cual genera que los trabajadores de salud sigan desmotivados.

El Centro de Salud Metropolitano Ilave, Puno no queda ajeno a esta problemática, donde el personal asistencial tiene que combatir a la Covid 19, frecuentemente la carga de pacientes que se van a atender diariamente es alta, es por ello que se tomará en consideración el factor ambiental, si bien es cierto en esta institución se presenta una serie de incomodidades empezando por el ambiente que ocupan los trabajadores de salud en un espacio donde no cuentan con equipo necesario, con ambientes pequeños que fueron destinados para tiendas de un mercado e incómodos para que puedan realizar un buen trabajo, a partir de ello esa problemática influye en el desempeño laboral, por otro lado se considera el factor personal donde los colaboradores de este centro pueden atravesar problemas familiares, problemas económicos u otros tipos de problemas personales que puedan aquejarlos, también podemos contar con el factor organizacional puesto que en este centro de salud se encuentra en un conflicto con un devastador clima laboral esto generando estrés en los trabajadores de salud del centro de salud metropolitano.

2.2. Preguntas de investigación general

¿Cuál es la relación del estrés y desempeño laboral en el personal asistencial del centro de salud Metropolitano Ilave, Puno - 2021?

2.3. Preguntas de investigación específica

- ¿Existe relación entre los factores ambientales con el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Metropolitano Ilave, Puno- 2021?

- ¿Existe relación entre los factores organizacionales con el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Metropolitano Ilave, Puno-2021?
- ¿Existe relación entre los factores personales y el desempeño laboral del personal Asistencial del Centro de Salud Metropolitano Ilave, Puno-2021?

2.4. Objetivo general

Determinar la relación del estrés y el desempeño laboral en el personal Asistencial del Centro de Salud Metropolitano Ilave, Puno - 2021

2.5. Objetivos Específicos

- Determinar la relación de los factores ambientales y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Metropolitano Ilave, Puno-2021.
- Determinar la relación de los factores organizacionales y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Metropolitano Ilave, Puno-2021.
- Determinar la relación entre los factores personales y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Metropolitano Ilave, Puno-2021.

2.6. Justificación e importancia

La investigación se enfocó en estudiar al estrés y el desempeño laboral en el personal Asistencial del Centro de Salud Metropolitano Ilave, Puno, 2021 debido a que se observaron reclamos frecuentes por parte de los pacientes del centro de salud, constantes sucesos negativos que se presentaron en el centro de salud por inconvenientes por parte del personal asistencial del centro de salud

metropolitano esto afecta de manera directa el clima laboral y es por el estrés que se presenta en el personal de salud e indirectamente afecta a la población que se atiende en este centro de Salud.

La investigación que se realizó permitió realizar un diagnóstico cual indica que el personal de salud reconozca algunas falencias que se han presentado en el trabajo y a través de esta investigación detectando causas para lo cual en esta investigación se propondrá alternativas de solución.

La utilidad metodológica que se utilizó en la investigación refiere dos instrumentos que buscan la correlación entre el estrés y el desempeño laboral, las cuales se pueden tomar y ser utilizadas en posteriores investigaciones tomando en cuenta esta problemática que es de mucha importancia.

Teóricamente esta tesis servirá como una referencia para posteriormente trabajar en la mejora de este establecimiento de salud por lo cual también quedara como evidencia del estrés como un factor importante para el desempeño laboral.

A partir de ello, la importancia de esta investigación donde el personal asistencial del centro de salud no es tomado en cuenta para estudios que muestren la calidad emocional y laboral en el centro de trabajo, antes de esta investigación no se obtuvo antecedentes de centro de salud de llave, la investigación aportara información verídica científica a través de resultados.

2.7. Alcances y Limitaciones

2.7.1. Alcances

- a. Delimitación Social: los participantes en la investigación son el personal de salud del centro de salud metropolitano llave
- b. Delimitación espacial o geográfica: el estudio se aplicó en el centro de salud metropolitano llave, Puno

- c. Delimitación temporal: el trabajo de investigación se realizó de noviembre 2021 a mayo 2022

2.7.2. Limitaciones

- a. Algunos colaboradores del centro no querían participar para responder el cuestionario.
- b. Personal de salud que se encontraba en aislamiento por contagio covid.
- c. Personal que tenía vacaciones y el tema de horarios de trabajo.
- d. La investigadora no contó con un presupuesto mayor, para una mejor investigación

III. MARCO TEORICO

3.1. Antecedentes

3.1.1. Antecedentes Internacionales

Guadamud y Terán (2021) en su estudio Estrés y desempeño laboral en trabajadores del departamento jurídico de la Corporación Nacional de Electricidad, durante la pandemia COVID 19, utilizando una investigación descriptiva, el método inductivo deductivo, y un enfoque cuali-cuantitativo donde se muestra la influencia del estrés en el desempeño laboral, donde se identificó los niveles de estrés y como los individuos le hacen frente a los casos de estrés, también se llegó a la conclusión de que la forma en que actuemos en diferentes circunstancias serán desencadenantes de estrés, y esto va a depender de la valoración cognitiva del acontecimiento y el proceso de afrontamiento que tenga cada trabajador.

Rojas y Arteaga (2021) Realizo una Investigación con el propósito de determinar la relación entre la variable estrés laboral y el desempeño laboral en Avicarnes de Venezuela, C.A., un estudio descriptivo correlacional con resultados con relación positiva donde se desprende que si ocurre cambios en la variable 1 esto afecta de manera directa a la variable 2, dentro de la investigación el autor recomendó que se organice un mejor clima laboral a fin de que ocurra cambios favorables dentro de la empresa en estudio.

Onofre (2019) en un estudio para determinar la asociación del estrés y el desempeño laboral que se puede alcanzar se realizó la investigación en el Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas Nro.1, con un estudio no experimental, de corte transversal y correlacional, donde se obtuvo como resultados que explican que no existe relación directa entre ambas variables, es decir la asociación es a mayor estrés bajo desempeño laboral.

Sarsosa y Charria (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia en esa presente investigación se utilizó un estudio descriptivo, de diseño transversal, y se aplicó los cuestionarios a una muestra de 595 participantes, como resultados del estudio se pudo presentar un nivel alto de estrés sobre todo en los síntomas fisiológicos, laborales e intelectuales, esto se puede asociar a las condiciones de trabajo.

Cremades(2016), en su investigación para la obtención de su doctorado con el nombre de trabajo, afectación de estrés en la calidad de atención que se presenta en el servicio de enfermería, el tipo de estudio que realizo fe cualitativo, analítico y descriptivo; donde se estudió a 82 profesionistas de enfermería , a través de cuestionarios aplicados llegando a la conclusión de que consiguió que los colaboradores reflexionen de sus comportamientos estresantes y los factores que intervienen en ello, y buscan soluciones para lograr la buena calidad de atención.

Garcia (2016), en su investigación que tiene una relación con el control del estrés, quien trabajo con colaboradores administrativos de la universidad de Cuenca, Ecuador en el 2015; el tipo de estudio que realizo fue descriptivo transversal; donde se estudió a una población total de 607 personas optando por una muestra de 240 personas, a través del instrumento utilizado de los cuestionarios aplicados; por lo cual explica que su indagación consiste en evaluar los peligros que trae consigo este trastorno como es del estrés y como este mal está relacionado con los estados de trabajo, y como repercute en un desajuste de forma psicológica y fisiológica.

3.1.2. Antecedentes Nacionales

Lopez y Roca (2020) quienes realizaron su estudio denominado el estrés y la relación con el desempeño laboral del personal docente de la IE José Lorenzo Cornejo Acosta en la ciudad de Arequipa, el tipo que estudio que utilizaron fue descriptivo-correlacional, con un

enfoque cuantitativo explicativo, a una muestra de 35 profesores del centro educativo, en la investigación se puede demostrar que el nivel de estrés es en un porcentaje alto como el 62.86% indicando nivel medio y con un desempeño laboral con un 48,57% bueno parcialmente; esto indica que si existe la relación entre estas variables, aunque no haya mucha diferencia aún se concuerda con su hipótesis que si el estrés es elevado tendría deficiencia en el desempeño laboral.

Quiñones, Ripa y Viguria (2020) parte del tema de estudio La influencia del estrés en el desempeño laboral en el centro de salud de San Jerónimo en la ciudad de Andahuaylas en 2018, su objetivo es determinar la relación entre estas dos variables, tomaron en cuenta un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, de corte transversal con un muestra de 33 profesionales de enfermería, como resultados se pueden determinar como el nivel de estrés es "siempre" en los trabajadores del Centro de Salud en un (66.7 %) y el desempeño laboral es "bajo" (69.7) por eso se puede concluir que existe relación significativa alta entre la variable de estrés y Desempeño Laboral de los trabajadores del Centro de Salud de San Jerónimo de Andahuaylas.

De la Cruz (2018) en su investigación para la obtención de Master con el nombre de tesis , estrés laboral y como se relaciona con el desempeño profesional de servicio de Emergencia , el tipo de estudio que realizo fue cuantitativo observacional, prospectivo, transversal y analítico; donde se estudió a 92 profesionistas de salud , a través de cuestionarios aplicados en esa investigación se pudo concluir que el estrés puede repercutir de forma tan significativa y grave en el desempeño laboral, se toma también en cuenta que factores son los indicadores para que el estrés empeore el desempeño laboral .

Norabuena (2018) en el tema de su investigación que es Estrés Laboral y Satisfacción de los Trabajadores de la Dirección Regional

de Salud de Ancash - Huaraz, 2016; el tipo de estudio que realizo fue descriptivo correlacional; donde se estudió a una población total de 385 personas optando por una muestra de 90 personas, a través de cuestionarios aplicados se puede entender y llegar a la conclusión que el estrés en el trabajo está relacionado con el desempeño laboral;

Tantaruna (2017) Realizo un estudio que trata del Estrés y desempeño laboral en los empleados de un colegio odontológico en el Perú, el tipo de estudio que realizo fue descriptivo correlacional, con una población total de cincuenta profesionales de Odontología, de esta investigación se determinó que existe una correlación inversa en las variables que se estudiaron, el estrés elevado afecta no solo al rendimiento sino también a la salud de las personas conflictuando su desempeño en el trabajo de la institución.

3.1.3. Antecedentes Locales

Ramos (2018) En su estudio estrés laboral y desempeño laboral de los Servidores judiciales de régimen 728 de la corte Superior de justicia puno 2017, La metodología que utilizo en su investigación es el enfoque cuantitativo, de corte transversal; método hipotético deductivo; con alcance descriptivo correlacional. La población estuvo determinada por 127 servidores judiciales de los cuales se obtienen la muestra de estudio de 56 servidores judiciales del régimen 728; como parte del resultado existe una correlación inversa moderada, lo que significa que a mayor nivel de estrés laboral que perciben, menor es el desempeño laboral que se presentaron en mencionada institución.

Gallegos(2017) en el estudio denominado el estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal profesional de enfermería en servicios críticos hospitales, nivel ii-2 puno y ii-1 Juliaca del departamento de Puno – 2014, su objetivo general fue determinar la influencia entre estas variables, se puede evidenciar que el

porcentaje promedio de los niveles de estrés en enfermeras que laboran en los servicios críticos del HRMNB Y HCMM son iguales es por ello que se muestra una clara evidencia en la influencia del desempeño laboral que ofrecen en los servicios críticos de los hospitales en estudio.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Estrés

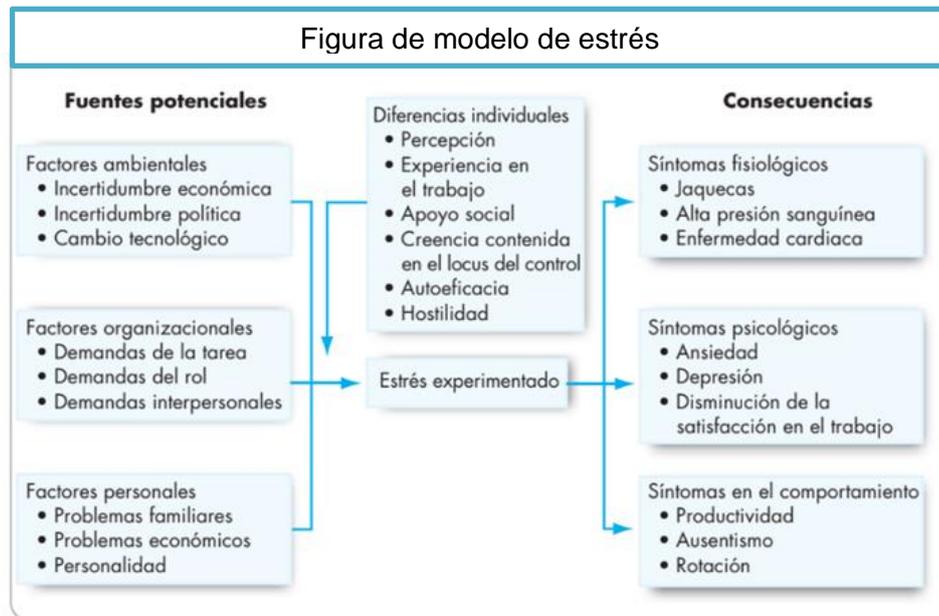
La variable estrés como variable 1 se definirá de la siguiente forma, para darle una relevancia científica a continuación se presentará las definiciones correspondientes.

Hans Seilye (Citada por Correa, 2013) quien definió por primera vez al estrés en el ámbito de la salud en el año 1926, como “la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo agresor o situación estresante”. Esto a partir de una definición física, por la cual se da la importancia de la respuesta del organismo ante los factores estresantes que producen diferentes niveles de tensión o de formación y no al estímulo.

Según Stephen R. & Timothy, J. (2009), refieren que el estrés una condición activa en la que la persona en la que confronta una oportunidad, demanda o lo que la persona requiera, logrando un resultado incierto e importante. Esto se convierte en algo complejo que conlleva la estabilidad emocional de los individuos. Cuando hablamos de estrés no malo, como se le ve, aunque es común que se estudie al estrés en contexto negativo, también se puede considerar como un valor positivo.

Indirectamente cuando se habla de estrés también se considera como benéfico y en otras no, sin embargo los estudios indican que los signos estresores están asociados a la carga laboral, como la presión para culminar sus actividades.

A partir de estos conceptos podemos referir de acuerdo a Stephen R. & Timothy, J. (2009) que impone 3 categorías de estrés potenciales: Ambientales, organizacionales y personales. Como se puede observar en el siguiente cuadro Stephen R. & Timothy, J. (2009, pag. 638).



3.2.1.1. Teorías del estrés

- Teoría Psicológica de Lazarus y Folkman (Citada por Correa, 2013) que define al estrés parte de la preocupación mental como una conexión entre la persona y la tierra, puesto que el ambiente puede definir el estado emocional, tomando en cuenta las circunstancias a la que se enfrenta.
- Teoría Biológica de Walter Cannon (citada por Correa, 2013), reconoce al termino estrés como la respuesta física ante condiciones desfavorables y causar daños. Las actualizaciones comprometedoras pueden causar, además de reacciones negativas entusiastas, daños en la salud emocional de las personas.

Es muy importante tomar en cuenta que la tecnología hace mucho más sencilla las actividades que se realizan en el trabajo sin embargo se ha vuelto cotidiano porque el trabajo se volvió motorizado y robotizado, que hace que las personas se alejen mucho más, a partir de la pandemia fue esto más evidente donde la virtualidad alejó más a las personas, y el trabajo se hizo aún más complicado.

- Teoría de rasgos: refiere que la personalidad puede ser el indicador que predice la felicidad, a través de estas personalidades diferentes toman relevancia en los individuos y hacen que se desencadenen acciones referentes a las personalidades con rasgos diferentes. La teoría explica que el origen de la felicidad individual proviene de las percepciones y características individuales y consideramos que la felicidad es un rasgo estable. Desde el punto de vista de las características individuales, la felicidad depende de cómo un individuo percibe el entorno externo, y las personas con diferentes personalidades reaccionarán de manera diferente al entorno externo (Chia-Hao y Ting-Ya, 2018)

- Teoría de las expectativas de Vroom: esta teoría fue una de las más importantes, contemporánea que considera la inspiración que puede percibir la importancia de las necesidades o aspiraciones de cada persona, recibe metodologías que se respaldan por Maslow y Herzberg.

3.2.1.2. Sintomatología del estrés

a. Síntomas Fisiológicos

De acuerdo a Stephen R. & Timothy, J. (2009), en un primer momento fue de mayor relevancia el estrés que presentaba sintomatología física. Los

investigadores en diferentes estudios llegaron a la conclusión de que el estrés podía generar cambios en el metabolismo, aumenta la frecuencia cardíaca y la frecuencia respiratoria, aumenta la presión arterial, provoca dolores de cabeza y provoca ataques cardíacos.

b. Síntomas psicológicos

El estrés ocasiona inestabilidad emocional, insatisfacción e inseguridad, y estar relacionado con el trabajo genera insatisfacción, que es de hecho el "efecto psicológico más simple y evidente" del estrés. Por otro lado, el estrés se manifiesta en diferentes estados psicológicos: "estresado, ansioso, irritable, aburrido e indeciso" y existen evidencias que demuestran que cuando "las personas se ponen en tareas hay muchas actividades y conflictos, o en las que no existir. Actividades específicas en términos de deberes, poderes y responsabilidades, que aumentan tanto el estrés como la insatisfacción".

c. Síntomas del comportamiento

Estrés está relacionado con el comportamiento de las personas puesto que indican cambios en la producción, faltas o ausencia al trabajo y rotación de turnos, así mismo los cambios en las rutinas alimenticias, los problemas a productos psicoactivos y desórdenes del sueño.

3.2.1.3. Dimensiones del estrés laboral

3.2.1.3.1. Factores ambientales

Según Stephen R. & Timothy, J. (2009).indica que la inseguridad ambiental puede intervenir en el esquema de una organización, por otro lado media en los niveles de estrés entre los empleados. Existen pruebas las cuales han demostrado ser la razón principal por la cual es difícil para las personas implementar cambios en la organización. Existen tres modelos de inseguridad ambiental: económica, política y tecnológica.

Cuando los cambios son continuos se generan inseguridades monetarias esto en los negocios. Una vez que se realicen innovaciones de corta duración, las habilidades y la experiencia de los trabajadores, las computadoras, la cibernética, la sistematización y otros inventos tecnológicos relacionados pueden representar una amenaza para muchas personas y causarles estrés. Stephen R. & Timothy, J. (2009, pag. 638).

3.2.1.3.2. Factores Organizacionales

Según Stephen R. & Timothy, J. (2009), indican que en una institución y/o organización siempre están presentes los elementos que producen estrés. Ejemplos de ello son el trabajo que se realizan bajo presión para evitar cometer errores o terminar las labores en un tiempo determinado, un jefe incomprensivo, y colegas con conflictos personales.

Al realizar un trabajo en un ambiente donde las incomodidades son muchas a partir de los obstáculos son constantes, incrementa la ansiedad y el estrés. Cada vez que se dé la atención al cliente se hace más importante, la labor emocional es un origen del estrés. Los problemas de roles forman expectativas de mucha dificultad de satisfacer ciertas necesidades.

La sobrecarga laboral consiste en que se espera el trabajador desarrolle sus funciones en menos tiempo de lo acordado. En

otras ocasiones cuando los roles no están definidos, las expectativas no están claramente formadas y los servidores públicos no están seguros de lo que están haciendo. Del mismo modo, la falta de apoyo social de los compañeros de trabajo y las relaciones interpersonales difíciles crean estrés entre los empleados con altas necesidades sociales. Stephen R. & Timothy, J. (2009, pag. 640).

3.2.1.3.3. Factores Personales

Según Stephen R. & Timothy, J. (2009), manifiesta que los empleados en promedio trabajan de 40 a 50 horas por semana. Entonces, en esta etapa se describe los elementos de la vida personal del empleado, principalmente de los familiares, las dificultades económicas.

Algunas investigaciones manifiestan que las personas adquieren amistades afectivas familiares y personales. Los problemas en la vida de pareja, el fin de una relación de pareja y problemas en la familia, son muestras de dificultades que crean estrés en los trabajadores que no dejan atrás cuando entran al trabajo.

Las dificultades económicas creados por las personas que gastan más de lo que ganan es un factor que genera estrés y no le permite que se concentre en el trabajo. Según estudios efectuados en tres diferentes empresas revelaron que las sintomatologías de estrés que han sido reportados antes de comenzar en un empleo eran responsables de la mayor parte de la variabilidad en los síntomas de estrés.

Los síntomas que se puedan presentar del estrés en el trabajo en realidad son ocasionados por la personalidad de cada individuo . Stephen R. & Timothy, J. (2009, pag. 640).

De acuerdo a Stephen R. & Timothy, J. (2009), describe que el estrés se presenta de diferentes maneras. Por ejemplo, un ser humano que experimenta mucho estrés podría desarrollar hipertensión arterial.

3.2.2. Desempeño Laboral

En la investigación es necesario tocar y definir de forma científica el tema de desempeño laboral para que se logre entender más fondo el presente estudio. Es un proceso coordinado, es el procedimiento por el cual las organizaciones aseguran que el poder se esfuerza por lograr metas jerárquicas e incorpora prácticas por las cuales el jefe caracteriza las metas y la debida diligencia del agente. Desarrollar habilidades y competencias, y evaluar continuamente su comportamiento ordenado de manera objetiva, luego compensarlo de una manera que esté segura de las necesidades de la organización y el deseo del especialista por el individuo (Robbins y Coulter, 2010, p. 26).

Como señaló Robbins: la forma en que los individuos de la asociación funcionan de manera efectiva, para lograr objetivos comunes, siguen estándares esenciales establecidos. A la vista de esta definición, debe quedar claro que la realización de tareas que efectivamente designan el ejercicio de las competencias por parte de los representantes de una asociación, con el fin de alcanzar los objetivos enunciados.

Salas, Diaz, & Grisell (2012) indican que el desempeño laboral una conducta que ejercen los trabajadores en los diferentes espacios laborales también determina las relaciones interpersonales que influyen. Además, para describir la calidad del desempeño laboral es necesario tener en cuenta las condiciones laborales y las condiciones personales, entonces podemos definir para que exista un eficiente desempeño laboral

es necesario ser competente y considerar las condiciones personales y laborales que existen en el contexto.

El desempeño laboral se considera como parte primordial para desarrollar la efectividad y éxito de la organización; por tal razón se mide los niveles de desempeño laboral, a través de la medición se trata de mejorar estos niveles, para esto el desempeño son las acciones o conductas observadas en los empleados que se relaciona con las metas organizacionales y se puede medir a través de la competitividad de cada persona y su nivel de contribución a la empresa.

También otro aporte significativo en la definición del desempeño laboral es dada por Stoner, quien refiere que el desempeño laboral es la manera como las colaboradores de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes de la organización, sujeto a las reglas básicas establecidas de tiempo atrás, (Araujo & Guerra, 2007, p. 67).

Newtron (2001) El desempeño laboral es el nivel de desempeño con el que un empleado busca alcanzar los resultados de las metas de la empresa en un tiempo determinado. A su vez, este desempeño se compone de actividades que se pueden medir, y otras que pueden surgir del comportamiento de los empleados y de la organización. (p, 56).

Robbins y Timothy (2013) refieren que el desempeño laboral es un proceso infalible del personal que desarrolla su labor en la organización, lo que ayuda en gran medida a la organización en el logro de sus objetivos, haciendo que los empleados se desempeñen con entusiasmo, motivación y satisfacción laboral. En las organizaciones, el desempeño define la productividad del trabajo, es decir, la capacidad de los trabajadores para producir,

hacer, preparar, completar y crear trabajo en menos tiempo, con menos esfuerzo y de mejor calidad. La mejor calidad, siempre es apreciada por los superiores, lleva a crecimiento de la productividad para el puesto que desempeña. (p.36).

Chiavenato (2007) determina que el desempeño en un puesto laboral, es el comportamiento de la persona en la función que está a cargo. Este desempeño es situacional por que varía de una persona a otra y mucho depende de los factores que influyen mucho en la persona. El valor de las recompensas y la percepción es quien domina el esfuerzo que el individuo esté dispuesto a hacer a partir de esto relacionamos entre el costo y beneficio. Además del esfuerzo individual depende de las aptitudes y capacidades del individuo. (P. 243).

3.2.2.1. Importancia del desempeño laboral

Para Robbins y Timothy (2013, p. 555) hace cierto tiempo las organizaciones y/o empresas solo median las funciones que realizaba un trabajador, en cambio ahora según las nuevas investigaciones existen 3 importantes comportamientos que influyen en el desempeño laboral:

- a) Desempeño de la tarea: Se refiere a la implementación de las funciones que se deben realizar en un puesto de trabajo, las cuales serán de gran ayuda para a la producción de un bien o un servicio con el fin de apoyar a las necesidades de la organización y necesidades individuales.
- b) Civismo: Se dirige a las emociones de cada trabajador, es decir, el trato y apoyo posible para sus compañeros, siendo tolerantes, dando retroalimentación constructiva y

diciendo cosas positivas sobre el trabajo para lograr los objetivos comunes y organizacionales

- c) Falta de productividad: Está relacionado con los aspectos perjudiciales de la relación laboral entre la empresa y los empleados. Se trata de comportamientos que interfieren en el normal funcionamiento de la empresa como el hurto, la hostilidad entre compañeros y las frecuentes ausencias, son formas de incentivar la baja productividad en el trabajo.

3.2.2.2. Desempeño como conjunción de destrezas técnicas sociales

Candel (2012) nos indica que la descripción general del trabajador radica tanto en sus habilidades de soporte técnico como en su comportamiento con su entorno. Este concepto del llamado desempeño, hace referencia a los comportamientos generados por factores ambientales, psicológicos, sociales y globales dentro de la organización.

Se divide en cinco categorías: propensión a desarrollar actividades opcionales, persistir en hacer las tareas correctas, cooperar con otros trabajadores, respetar las reglas y procedimientos y defender los objetivos de la organización.

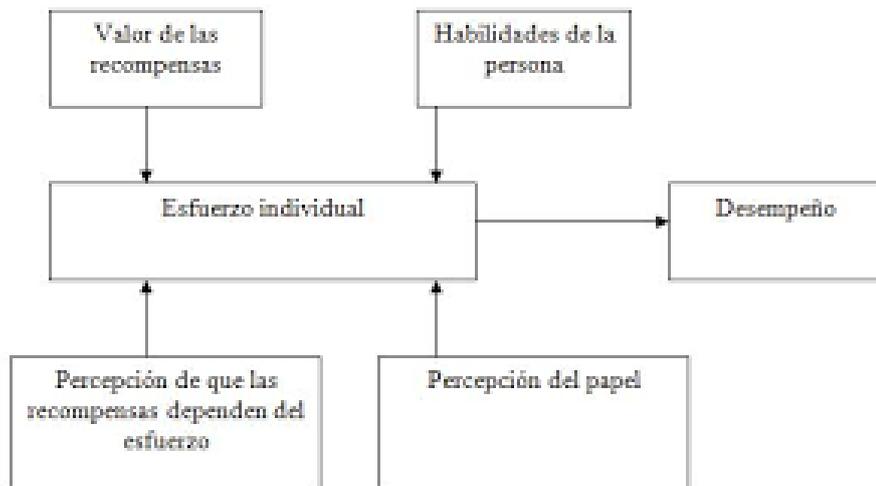
3.2.2.3. Estándar de pago por desempeño

Cada vez son más organizaciones que tienen objetivos para recibir una remuneración adecuada por el trabajo que realizan. También se puede entender diferentes opciones de compensación como salario digno, bono, comisión salarial, incentivos, etc; pretende separar el pago de los trabajadores ordinarios de aquellos que se destacan como una forma de estímulo y motivación, destacando su esfuerzo y desempeño

laboral.

3.2.2.4. Desempeño como único factor general

Según Chiavenato (2000) define al desempeño, Cómo se relacionan las acciones observadas de los empleados con el logro de los objetivos de la organización. Afirma que el buen desempeño es la fortaleza más relevante de la organización. Chiavenato (2000) establece algunos factores que afectan el desempeño en el cargo:



3.2.2.5. Dimensiones del Desempeño

Se realiza una revisión profunda a la literatura relacionada con el desempeño laboral, algunos autores mencionan factores que afectan el desempeño laboral, sin embargo, algunos autores han considerado factores más relevantes (Robbins y Coulter, 2010, p. 26)

3.2.2.5.1. Factores actitudinales

- a. Actitud cooperativa: Es la capacidad que se tiene para participar con esfuerzo y dinamismo en las actividades que se constituyen en una labor lo cual es para lograr objetivos de la institución e involucrándose en las actividades de su equipo de trabajo.

- b. **Iniciativa:** Es la capacidad para emprender iniciativas y tomar decisiones cuando no ha recibido instrucciones detalladas.
- c. **Responsabilidad:** es la habilidad para completar tareas y deberes que son encargadas de acuerdo a plazos y metas inicialmente pactados.
- d. **Creatividad:** la capacidad de ver nuevas posibilidades y hacer algo ante una situación, una habilidad importante para el desarrollar nuevas actividades.

3.2.2.5.2. Factores operativos

Chiavenato (2002), refiere los factores siguientes:

- a. **Conocimiento del trabajo:** Es la capacidad para generar estrategias de trabajo y las habilidades para lograr la forma de trabajo y comunicación con otro individuo.
- b. **Calidad:** Cuidado, esmero, preocupación por hacer mejor las labores asignadas; el auto calificación de la presencia o ausencia de errores y la con la frecuencia con que se presenta estos errores.

3.3. Marco Conceptual

Incertidumbre económica: La incertidumbre surge cuando los agentes económicos no pueden calcular o evaluar la probabilidad de futuros estados económicos, por falta de información o conocimiento, especialmente en tiempos de crisis. (Basile y Girardi, 2018; Jurado, Ludvigson y Ng, 2105)

Incertidumbre política: Es un cambio inesperado en el gobierno. El

gobierno, como órgano rector, tiene autoridad para participar en la comercialización de diversas formas en este caso el rumbo de Salud.

Cambio tecnológico: Debido a que las innovaciones aprovechan las habilidades y la experiencia de los trabajadores en un corto período de tiempo, las computadoras, la robótica, la automatización, que si bien es cierto nos ayuda mucho existe casos donde esta innovación tecnológica es una amenaza para muchas personas que no se adaptan fácilmente y esto les causa estrés.

Demandas de rol: Se refiere a la presión que puede recibir un trabajador de acuerdo a una función o tarea que se encomienda en un puesto laboral.

Demandas de la tarea: Se refiere a los factores que pueden involucrar a la persona con el trabajo, en cómo y de qué forma se realiza las actividades incluyen la autonomía, variedad de la tarea, grado de automatización, entre algunas otras cosas.

Demandas interpersonales: Estas son presiones creadas por otros empleados. La falta de apoyo por parte de los compañeros de trabajo y las malas relaciones interpersonales provocan estrés, especialmente entre los empleados con altas necesidades sociales, incluso pueden llegar a generar un pésimo clima laboral.

Problemas económicos: Esto generado por personas que gastan más de sus recursos económicos que hace un conjunto de dificultades personales que crean estrés para los empleados y desvían su atención del trabajo.

Iniciativa: Se refiere a que se den ideas o propuestas que mostraría una actitud proactiva que establezca un conjunto de acciones, emprender, desarrollar y proyectos individuales o colectivos con creatividad a favor de algo en específico como por ejemplo ideas creativas para mejorar la atención en el centro de salud.

Personalidad: La personalidad es una construcción hipotética que

inferimos del comportamiento humano. Incluye una serie de características de los individuos, además de su forma de pensar, ser o sentir.

Actitud cooperativa: Se refiere a la cooperación el cual implica poder y responsabilidad compartida con un determinado equipo o grupo, como también es el acompañamiento emocional y motivacional.

IV. METODOLOGIA

4.1. Tipo y nivel de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada porque la investigación se basa en fuentes teóricas existentes, como libros, artículos, revistas científicas, para apoyar la investigación y brindar soluciones a través de recomendaciones que se realicen en la investigación. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

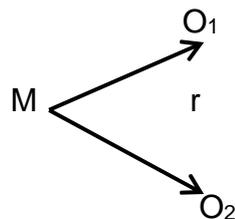
Con un enfoque cuantitativo, tomando en cuenta la estadística descriptiva e inferencial, para lograr la fundamentación estadística a favor de cada objetivo que se ha propuesto. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Nivel de investigación

La investigación que se realizó es de nivel correlacional por la relación o grado de asociación que existe entre la variable 1 y la variable 2 y de nivel descriptivo, ya que pretende describir los resultados del estudio de forma tal como se encuentre durante el recojo de información (Hernández & Mendoza, 2018)

4.2. Diseño de la investigación

En la investigación que se realizó es de diseño no experimental – de corte transversal, porque en la investigación no se manipularon variables de las que se estudió, estrés y desempeño laboral, de corte transversal porque la recolección de datos se realizó en un solo momento y lugar, en el tiempo que se establece en el proceso de la investigación.



- **Dónde:**

M = Es la muestra

O₁ = Variable 1

r = Correlación entre las 2 variables

O₂ = Variable 2

4.3. Hipótesis general y específicos

Hipótesis general

Relación significativa entre el estrés y su desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Metropolitano Ilave, Puno-2021

Hipótesis Nula

No Existe relación significativa entre el estrés y su desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Metropolitano Ilave, Puno- 2021

Hipótesis específico

H1. Los factores ambientales se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral del personal asistencial del centro de salud metropolitano Ilave, Puno 2021.

Ho. Los factores ambientales no se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral del personal asistencial del centro de salud metropolitano Ilave, Puno 2021.

H2. Los factores organizacionales se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Metropolitano Ilave, Puno-2021.

Ho. Los factores organizacionales no se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral del personal asistencial del

Centro de Salud Metropolitano Ilave, Puno-2021.

H3. Los factores personales se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Metropolitano Ilave, Puno-2021.

Ho. Los factores personales no se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Metropolitano Ilave, Puno-2021

4.4. Identificación de variables

Variable 1. Estrés

Esta variable podemos encontrar con sus dimensiones, los factores que intervienen el factor personal, factor ambiental y el factor organizacional. Stephen R. & Timothy, J. (2009. Pag. 640)

Variable 2. Desempeño laboral

Según Chiavenato (2002) hace referencia como parte de las dimensiones a los factores actitudinales y operativos como influencia en desempeño laboral.

4.5. Operacionalización de variables

Tabla 1 *Operacionalización de las variables de investigación*

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores
Estrés	Lazarus y Susan folkman (citada por Correa, 2013) define al estrés psicológico como vínculo particular entre el individuo y la tierra, estimado por la persona como una circunstancia que excede o compromete su bienestar. (p.43)	Consideramos al estrés como parte el cansancio mental que se evaluara en esta investigación a través de la aplicación de un instrumento que se utilizara a partir de las dimensiones que se vienen a mencionar, en la escala ordinal.	Factores Ambientales	1. Incertidumbre Económica 2. Incertidumbre Política 3. cambio Tecnológico
			Factores Organizacionales	4. Demandas de la tarea. 5. Demandas de rol. 6. Demandas interpersonales. 7. Problemas Familiares. 8. Problemas económicos 9. Personalidad
Desempeño Laboral	(Robbins y Coulter, 2010, p. 26) define que es el procedimiento por el cual las organizaciones aseguran que el poder se esfuerza por lograr las metas delegadas e incorporan prácticas que el gerente caracteriza las metas y la misión del agente.	Se refiere a las actividades que se cumplen en la empresa, colegio, centro de salud o en el lugar de trabajo, esta actividad que es el desempeño laboral se evaluara a través de la aplicación de un instrumento de forma que en las dimensiones que se vienen a presentar en escala ordinal.	Factores Personales	1. Actitud cooperativa 2. Iniciativa 3. Responsabilidad 4. Creatividad
			Factores actitudinales	5. Conocimiento del trabajo. 6. Calidad. 7. Cantidad
			Factores Operativos	

4.6. Población y muestra

4.6.1 Población

Hernández, Fernández y Baptista (2014) refieren que es un grupo de individuos que conforman parte de una investigación, a quienes se les somete a que puedan brindar información a través de un instrumento.

Para esta investigación se utilizó una población censal que estaría integrada por un total de 75 de personas, quienes conforman todo personal asistencial del Centro de Salud Metropolitano llave.

Criterio de exclusión

Personal que hace trabajo remoto y no pertenece al centro de salud.

Criterio de inclusión

El personal de diferentes servicios del establecimiento de salud Metropolitano llave, incluyendo al personal de limpieza, seguridad y al personal administrativo.

4.6.2 Muestra

La muestra para la investigación, se realizó un muestreo censal es decir la misma cantidad de la población de personal asistencial del centro de salud Metropolitano llave, con el fin de que pueda contar con mayor relevancia y eficacia.

López P. & Fachelli S. (2015) Según el autor define que la cantidad de la muestra censal es igual a la población, de modo que esta clasificación se usa cuando la población es relativamente pequeña, es decir, la relación integral de cada unidad en la población. (pág. 10)

4.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de Información

Técnicas

Se utilizaron las técnicas de la observación, test psicométricos, la entrevista no estructurada y la encuesta, como un método para la

obtención de información de los individuos que son parte del estudio de investigación, esto con el fin de cuantificarlos mediante tablas y figuras para lograr dar respuesta a los objetivos (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014)

Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación son cuestionarios, estimado como medio físico, cual se utilizó a lo largo del estudio para clasificar las opiniones de los integrantes de la muestra y para así contestar a los objetivos, se presentó una escala tipo Likert con opciones de respuesta polinomial (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014)

A. Cuestionario para evaluar estrés en el personal de salud del centro de salud metropolitano llave-Puno

A.1. Descripción

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivos: Medir el nivel de estrés que perciben los trabajadores.

Población: a todo el personal asistencial del centro de salud.

Numero de ítems: 20 ítems.

Descripción:

Es una herramienta donde se pide que respondan de manera sincera, el cuestionario utilizado está compuesto de 20 ítems en los que personal asistencial deberán indicar con qué constancia experimenta los acontecimientos descritos en cada una de las afirmaciones (ejemplo de ítem: « Usted considera que el sueldo que recibe concuerda con el trabajo que realiza en el Centro de Salud.»). La escala es tipo Likert cuenta con tres opciones de respuesta que son desde 0 (nunca) hasta 3 (Siempre). La organización de la escala está compuesta por tres factores.

A.2. Aplicación

Tiempo de aplicación: 10 a 20 minutos

Normas de aplicación: La escala de Likert contiene 3 opciones, las respuestas van desde 0 que significa nunca hasta 3 la cual nos indica siempre.

Interpretación: Cada ítem posee una puntuación que al sumarse se obtiene una puntuación de manera global.

Modo de aplicación: Individual o colectivo.

B. Cuestionario para evaluar el desempeño laboral del personal Asistencial del centro de salud metropolitano llave-Puno.

Nombre: Cuestionario de desempeño laboral

Descripción

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivos: Medir el nivel de desempeño laboral.

Población: Todo el Personal asistencial del centro de salud.

Numero de ítems: 14 ítems.

Descripción:

El cuestionario, es un instrumento cuyo objetivo es medir el nivel de desempeño laboral en un centro de salud. Consta de un total de 14 ítems que evalúan los factores actitudinales y operativos. Los ítems son manifestaciones inespecíficas de ansiedad.

B.2. Aplicación

Tiempo de aplicación: 15 a 20 minutos

Normas de aplicación: La escala de Likert contiene 3 opciones, las respuestas van desde 0 que significa nunca hasta 3 la cual nos indica siempre.

Interpretación: Proporciona una medida global de desempeño laboral, que se obtiene sumando la puntuación obtenida en cada uno de los ítems.

Modo de aplicación: Individual o colectivo.

4.8. Técnicas de análisis de procesamiento de datos

Técnicas de análisis

Al primer momento se aplicó los cuestionarios relacionados a estrés y desempeño laboral, que son los instrumentos que se utilizaron en la investigación, posterior a ello se desarrolló la tabulación de la información que brinde las personas en el programa Excel 2016 y el programa SPSS, se organizó los ítems por dimensiones y variables para utilizar la estadística de tal forma se procesó la información con el fin de obtener resultados para la investigación. Posterior a ello se diseñó la información en tablas de frecuencia y figuras de barra para cada variable y dimensiones.

Técnicas de interpretación de datos

Analizada la información se procedió a la interpretación de los resultados, se utilizó el coeficiente de Rho Spearman para determinar la correlación y figuras de dispersión, para evidenciar de forma visual la correlación.

V. RESULTADOS

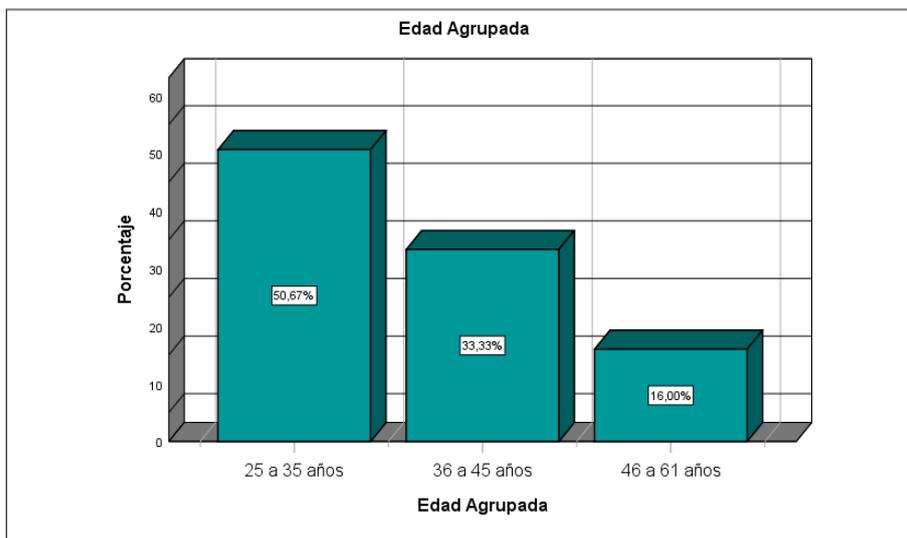
5.1. Presentación de los resultados

Tabla 1 Edad de los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	25 a 35 años	38	50,67%	50,67%	50,67%
	36 a 45 años	25	33,33%	33,33%	84,00%
	46 a 61 años	12	16,00%	16,00%	100,00%
	Total	75	100,00%	100,00%	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 1



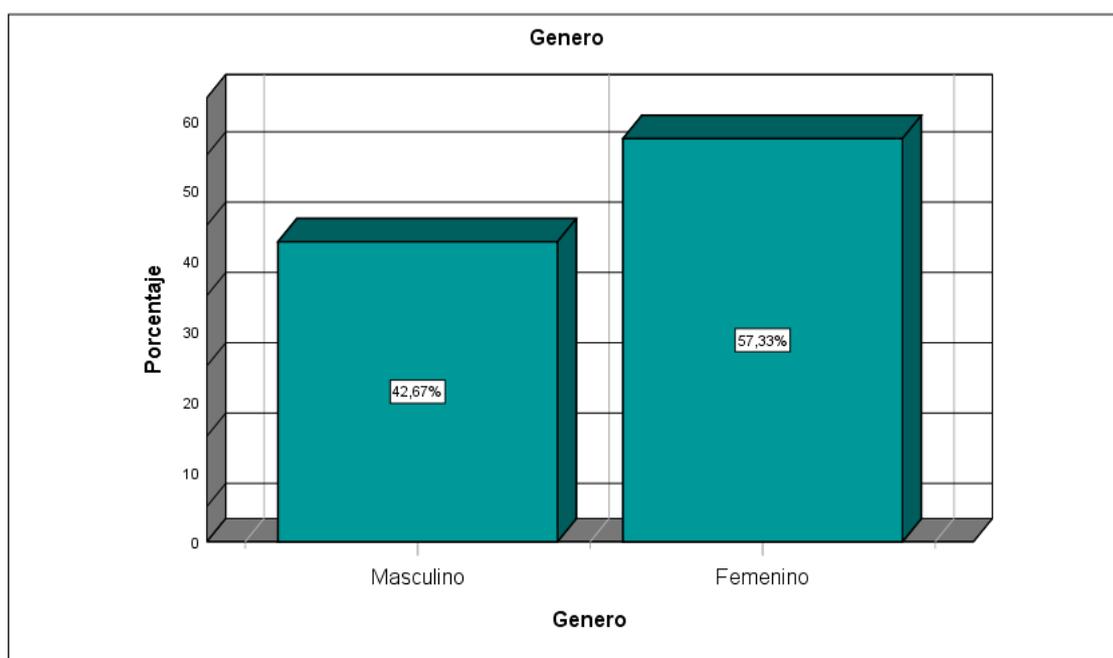
En la Tabla N° 1 y Figura N° 1, se observa edades que oscilan entre 25 a 61 años, donde el 50.67% (38) de los participantes del estudio tienen entre 25 y 35 años de edad, mientras que el 33.33% (25) tienen entre 36 y 45 años de edad y finalmente el 16.0% (12) tienen entre 46 y 61 años de edad respectivamente.

Tabla 2 Género de los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	32	42,67%	42,67%	42,67%
	Femenino	43	57,33%	57,33%	100,00%
	Total	75	100,00%	100,00%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 2



En la Tabla N° 2 y Figura N° 2, se observa que el 42.67% (32) del personal asistencial del centro de salud Metropolitano llave en el año 2021 fueron del género masculino, mientras que 57.33% (43) del género femenino.

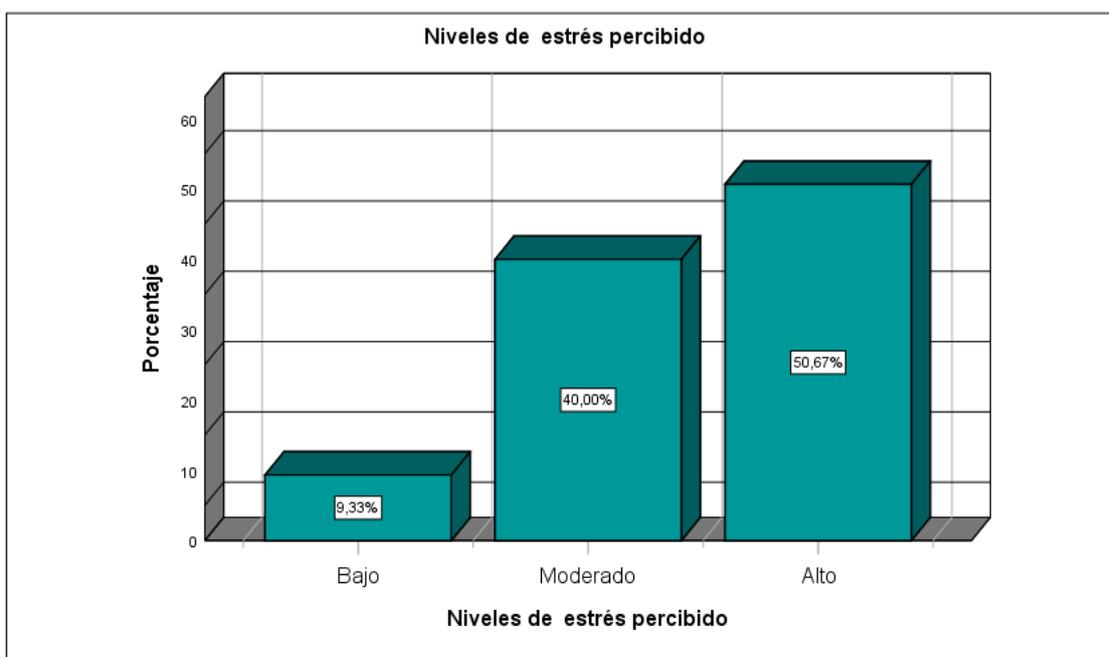
Tabla 3 Niveles de estrés percibido en los encuestados.

Niveles de estrés percibido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	9,33%	9,33%	9,33%
	Moderado	30	40,00%	40,00%	49,33%
	Alto	38	50,67%	50,67%	100,00%
	Total	75	100,00%	100,00%	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 3



En la Tabla N° 3 y Figura N° 3 se observa que el 50.67% (38) del personal asistencial del centro de salud Metropolitano llave, presentan un nivel de estrés percibido Alto, mientras que un 40.00% (30) de nivel moderado y finalmente 9.33% (7) de nivel bajo del total de la muestra.

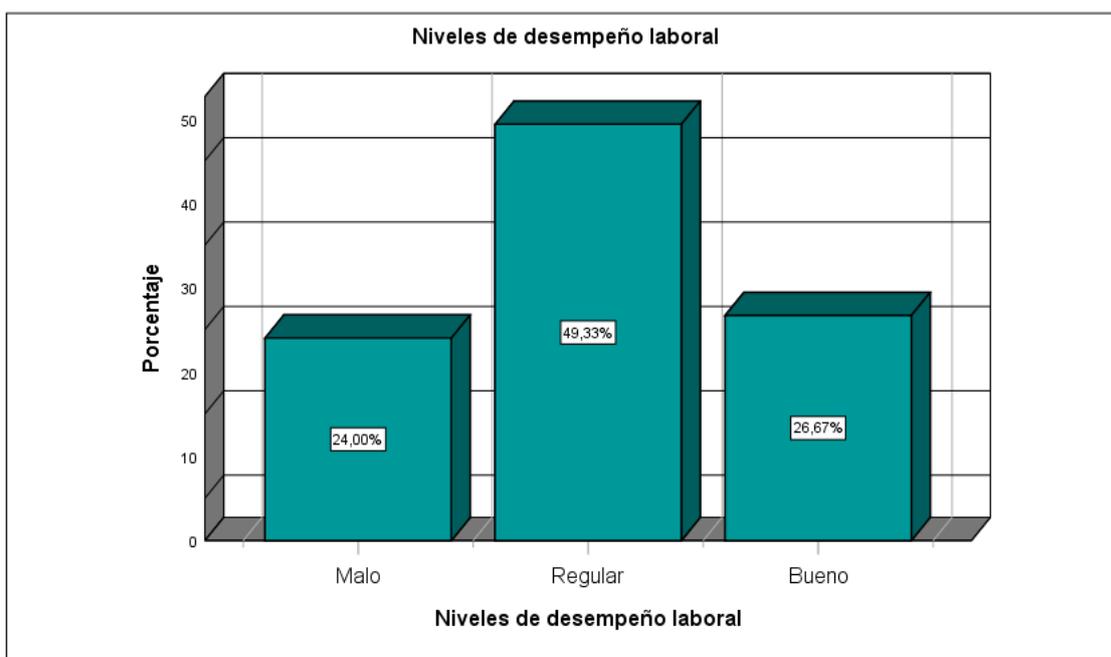
Tabla 4 Niveles de desempeño laboral en los encuestados.

Niveles de desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	18	24,00%	24,00%	24,00%
	Regular	37	49,33%	49,33%	73,33%
	Bueno	20	26,67%	26,67%	100,00%
	Total	75	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración Propia

Figura 4



En la Tabla N° 4 y Figura N° 4 se observa que el 49.33% (37) del personal asistencial del centro de salud Metropolitano llave, presentan un nivel de desempeño laboral Regular, mientras que un 26.67% (20) de nivel bueno y finalmente 24.00% (18) de nivel bajo del total de la muestra.

Tabla 5 Estrés percibido según la edad.

		Niveles de estrés percibido				
		Bajo	Moderado	Alto	Total	
Edad	25 a 35 años	Recuento	6	13	19	38
		% de N totales de tabla	8,0%	17,3%	25,3%	50,7%
	36 a 45 años	Recuento	0	13	12	25
		% de N totales de tabla	0,0%	17,3%	16,0%	33,3%
	46 a 61 años	Recuento	1	4	7	12
		% de N totales de tabla	1,3%	5,3%	9,3%	16,0%
	Total	Recuento	7	30	38	75
		% de N totales de tabla	9,3%	40,0%	50,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 05 se observa que el 25.3% (19) del personal asistencial del centro de salud Metropolitano llave, entre 25 y 35 años de edad presentan un estrés Alto. Mientras, que el personal de 36 a 45 años presentan un estrés moderado 17.3% (13) y entre 46 a 61 años un nivel alto 9.3% (7).

Tabla 6 Estrés percibido según el género.

		Niveles de estrés percibido				
			Bajo	Moderado	Alto	Total
Genero	Masculino	Recuento	2	15	15	32
		% de N totales de tabla	2,7%	20,0%	20,0%	42,7%
	Femenino	Recuento	5	15	23	43
		% de N totales de tabla	6,7%	20,0%	30,7%	57,3%
	Total	Recuento	7	30	38	75
		% de N totales de tabla	9,3%	40,0%	50,7%	100,0%

En la tabla N° 06 se observa que el 20.0% (15) del personal asistencial del centro de salud Metropolitano llave masculinos y femeninos presentan un nivel de estrés moderado. Mientras un 20.0% (15) masculinos y 30.7% (23) femeninos presentan un nivel alto de estrés. El 2.7% (2) de varones y 6.7% (5) de mujeres presentan un nivel bajo de estrés del total de la muestra

Tabla 7 Desempeño laboral según la edad.

			Niveles de desempeño laboral			
			Malo	Regular	Bueno	Total
Edad	25 a 35 años	Recuento	7	17	14	38
		% de N totales de tabla	9,3%	22,7%	18,7%	50,7%
	36 a 45 años	Recuento	8	12	5	25
		% de N totales de tabla	10,7%	16,0%	6,7%	33,3%
	46 a 61 años	Recuento	3	8	1	12
		% de N totales de tabla	4,0%	10,7%	1,3%	16,0%
Total		Recuento	18	37	20	75
		% de N totales de tabla	24,0%	49,3%	26,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 07 se observa que el 22.7% (17) del personal asistencial del centro de salud Metropolitano llave, entre 25 y 35 años de edad presentan un Desempeño laboral regular. Mientras, que el personal de 36 a 45 años presentan un Desempeño laboral moderado 16.0% (12) y entre 46 a 61 años un desempeño laboral regular 10.7% (7).

Tabla 8 Desempeño laboral según el género.

		Niveles de desempeño laboral				
			Malo	Regular	Bueno	Total
Genero	Masculino	Recuento	5	17	10	32
		% de N totales de tabla	6,7%	22,7%	13,3%	42,7%
	Femenino	Recuento	13	20	10	43
		% de N totales de tabla	17,3%	26,7%	13,3%	57,3%
	Total	Recuento	18	37	20	75
		% de N totales de tabla	24,0%	49,3%	26,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 08 se observa que el 22.7% (15) del personal asistencial del centro de salud Metropolitano llave masculinos y el 26.7% (20) femeninos presentan un nivel de desempeño laboral moderado. Mientras un 13.3% (10) presentan un nivel bueno de desempeño laboral en ambos sexos. El 6.7% (5) de varones y 17.3% (13) de mujeres presentan un nivel malo de desempeño laboral del total de la muestra.

VI. ANALISIS DE RESULTADOS

6.1.

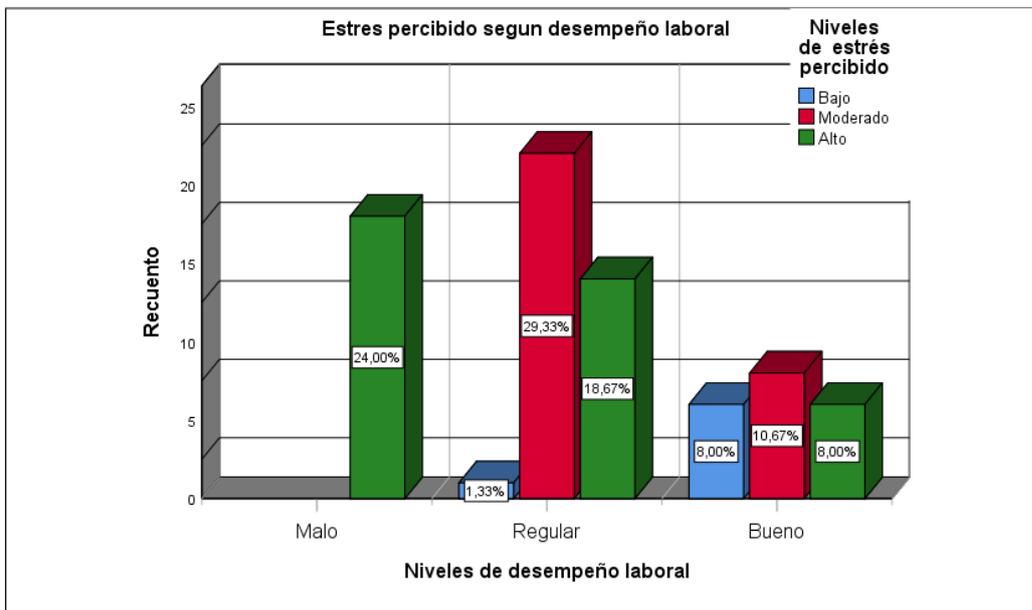
Análisis inferencial

Tabla 9 Estrés percibido según Desempeño laboral.

			Niveles de estrés percibido			
			Bajo	Moderado	Alto	Total
Niveles de desempeño laboral	Malo	Recuento	0	0	18	18
		% de N totales de tabla	0,0%	0,0%	24,0%	24,0%
	Regular	Recuento	1	22	14	37
		% de N totales de tabla	1,3%	29,3%	18,7%	49,3%
	Bueno	Recuento	6	8	6	20
		% de N totales de tabla	8,0%	10,7%	8,0%	26,7%
	Total	Recuento	7	30	38	75
		% de N totales de tabla	9,3%	40,0%	50,7%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 5



En la tabla N° 09 y figura N° 5 se observa que el 24.0% (18) del personal asistencial del centro de salud Metropolitano llave, que exhiben un nivel de desempeño laboral malo presentan estrés Alto. Mientras, que el personal que

exhiben un nivel de desempeño laboral regular presentan un estrés moderado 29.3% (22) y finalmente los que exhiben un desempeño laboral bueno presentan un nivel moderado de estrés 10.7% (8) del total de la muestra.

Tabla 10 Prueba de normalidad de las variables.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

		Estrés Percibido	Desempeño Laboral
N		75	75
Parámetros normales ^{a,b}	Media	25,09	15,48
	Desv.	7,699	5,510
	Desviación		
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,174	,120
	Positivo	,093	,120
	Negativo	-,174	-,101
Estadístico de prueba		,174	,120
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,009 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la Tabla N° 9, el valor P del estadístico es (,000) menor a ($p < 0.05$) para estrés percibido, lo que indica que no tiene una distribución normal, mientras que (,009) menor a ($p < 0.05$) para desempeño laboral siendo estas las variables, es decir, no tienen una distribución normal. Por ello para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba de correlación Rho de Spearman.

5.2. Interpretación de resultados

Contrastación de Hipótesis

Empleando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Utilizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Hipótesis general

1. Formulación de las hipótesis.

H0: No existe una relación significativa entre estrés y desempeño laboral del personal asistencial del centro de salud Metropolitano Ilave, Puno -2021.

Ha: Existe relación significativa entre estrés y desempeño laboral del personal asistencial del centro de salud Metropolitano Ilave, Puno -2021.

2. Elección del nivel de significación (α).

Dado que este estudio corresponde a una investigación de ciencias sociales, el nivel de significación elegido es $\alpha = 0.05$, que indica la probabilidad o riesgo de rechazar la hipótesis nula, donde el riesgo se expresa en valores como 0.05 o 0.01, representan el 5%. y 1 error aceptable respectivamente (Hernández et al., 2014).

3. Cálculo de valores.

Tabla 10 Correlación entre estrés percibido y desempeño laboral.

Correlaciones

			Estrés Percibido	Desempeño Laboral
Rho	de Estrés Percibido	Coeficiente	de 1,000	-,671**
Spearman		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Desempeño Laboral	Coeficiente	de -,671**	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

Para tomar una decisión estadística, aplicamos el método del valor de la probabilidad P (Sig.) Rechazando o aceptando H0. Como se ve en la Tabla 10, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es -0.671 ** donde valor P = 0.000 (Sig. Bilateral) valor y It; 0.05. Lo cual indica que existe correlación entre las variables de tipo negativa alta, es decir, a mayor estrés percibido menor desempeño laboral a un nivel de confianza (**) del 99% del personal asistencial del centro de salud Metropolitano llave, Puno -2021. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

Hipótesis específicas

1. Formulación de hipótesis.

H0: No existe relación significativa entre la dimensión factores ambientales y el desempeño laboral del personal asistencial del centro de salud Metropolitano Ilave, Puno -2021.

H1: Existe relación significativa entre la dimensión factores ambientales y el desempeño laboral del personal asistencial del centro de salud Metropolitano Ilave, Puno -2021.

2. Elección del nivel de significación (α).

El nivel de significancia escogido es $\alpha = 0.05$, indicando la probabilidad o riesgo de rechazar la hipótesis nula, 5% y 1 error admisible, respectivamente (Hernández et al., 2014).

3. Cálculo de valores.

Tabla 11 Correlación entre factores ambientales y desempeño laboral.

Correlaciones

		Factores ambientales	Desempeño Laboral
Rho de Factores ambientales Spearman	Coeficiente de correlación	de 1,000	-,634**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	75	75
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	de -,634**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	75	75

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

Fuente: Elaboración propia

4. Decisión estadística y conclusión.

Para aceptar o rechazar la H_0 , se aplica el método del valor de la probabilidad P (sig) la cual rechaza o acepta la H_0 . Como se observa en la tabla N° 11 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman arrojó $-,634$ donde el valor de $P = 0,000$ valor (Sig. bilateral) $< 0,05$. Lo cual indica que existe correlación significativa entre factores ambientales y desempeño laboral del personal asistencial del centro de salud Metropolitano Ilave, Puno -2021, de tipo negativa alta, es decir, al incremento de factores ambientales menor desempeño laboral a un nivel de confianza (*) del 95%. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

1. Formulación de hipótesis.

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión factores organizacionales y el desempeño laboral del personal asistencial del centro de salud Metropolitano Ilave, Puno -2021.

H_2 : Existe relación significativa entre la dimensión factores organizacionales y el desempeño laboral del personal asistencial del centro de salud Metropolitano Ilave, Puno -2021.

2. Elección del nivel de significación (α).

El nivel de significancia que se escogió es $\alpha=0.05$ la cual indica la probabilidad o riesgo de rechazar la hipótesis nula que representa el 5% y 1% de error permisible respectivamente (Hernández et al., 2014).

3. Cálculo de valores.

Correlaciones

Tabla 12 Correlación entre factores organizacionales y desempeño laboral.

		Factores		
		organizacion	Desempeño	
		ales	Laboral	
Rho	de Factores	Coeficiente	de 1,000	-,387**
Spearma	organizacionales	correlación		
n		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	75	75
	Desempeño	Coeficiente	de -,387**	1,000
	Laboral	correlación		
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	75	75

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

Fuente: Elaboración propia

4. Decisión estadística y conclusión.

Para aceptar o rechazar la H0, se aplica el método del valor de la probabilidad P (sig. bilateral) la cual rechaza o acepta la H0. Como se observa en la tabla N°12 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman arrojó -,387 donde el valor de P = 0,001 valor (Sig.) < 0,05. Lo cual indica que existe correlación entre las variables de tipo negativa media, es decir, a mayor incremento de factores organizacionales menor desempeño laboral a un nivel de confianza (*) del 95% del personal asistencial del centro de salud Metropolitano Ilave, Puno -2021. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H2).

1. Formulación de hipótesis.

H0: No existe relación significativa entre la dimensión factores personales y el desempeño laboral del personal asistencial del centro de salud Metropolitano Ilave, Puno -2021.

H3: Existe relación significativa entre la dimensión factores personales y el desempeño laboral del personal asistencial del centro de salud Metropolitano Ilave, Puno -2021.

2. Elección del nivel de significación (α).

El nivel de significancia escogido es $\alpha=0.05$ la cual indica la probabilidad o riesgo de rechazar la hipótesis nula que representa el 5% y 1% de error permisible respectivamente (Hernández et al., 2014).

3. Cálculo de valores.

Tabla 13 Correlación entre factores personales y desempeño laboral.

Correlaciones

		Factores personales	Desempeño Laboral
Rho de Factores Spearman	Coeficiente de correlación	de 1,000	-,545**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	75	75
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	de -,545**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	75	75

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

Fuente: Elaboración propia

4. Decisión estadística y conclusión.

Para aceptar o rechazar la H0, se aplica el método del valor de la probabilidad P (sig. bilateral) la cual rechaza o acepta la H0. Como se observa en la tabla N°13 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman

arrojó $-0,545$ donde el valor de $P = 0,000$ valor (Sig.) $< 0,05$. Lo cual indica que existe correlación entre las variables de tipo negativa alta, es decir, al incremento de factores personales menor desempeño laboral a un nivel de confianza (*) del 95%, del personal asistencial del centro de salud Metropolitano Ilave, Puno -2021. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_3).

VII. DISCUSION DE RESULTADOS

7.1 Comparación de resultados

Los resultados frente a problemática fueron coherentes y afirman la hipótesis que sostuvo en un principio para lo cual los resultados en base a

estadística se obtuvo del coeficiente de correlación de Rho de Spearman arrojó $-.671$ de resultado sig (Bilateral) <0.05 , lo cual indica que existe correlación entre las variables de tipo negativa alta es decir a mayor estrés percibido menor desempeño laboral por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

A nivel internacional se hace la comparación con Onofre (2019) en su estudio que realizó de la asociación del estrés y el desempeño laboral que obtuvo como resultado que no existe relación directa entre ambas variables, es decir la asociación es a mayor estrés bajo desempeño laboral, este es un claro preliminar para dar respuesta a este estudio que tiene como resultado de una correlación indirecta, a mayor estrés menor desempeño laboral.

A nivel nacional este resultado se asemeja y afirma los resultados que López y Roca(2020) en su tesis obtuvo, en ese entonces ellos realizaron un estudio sobre estrés y la relación con el desempeño laboral en el personal docente de la IE José Lorenzo Cornejo Acosta en la ciudad de Arequipa, en dicha investigación se obtuvo el resultado de 62.86% indicando en nivel medio y con un desempeño laboral con un 48,57% bueno parcialmente, lo cual indica una relación entre las variables y hace referencia con su hipótesis que si el estrés es elevado tendría deficiencia en el desempeño laboral, al igual que con los resultado que obtuvimos es decir a mayor estrés menor desempeño laboral es por esto que se considera como un problema de salud mental.

Tantaruna (2017) que ya tiene 4 años atrás determinó un resultado similar al nuestro donde su estudio trató del estrés y desempeño laboral en los empleados de un colegio odontológico en el Perú, la investigación determinó que si existe una correlación inversa en las variables que se estudiaron donde se describe que el estrés elevado afecta no solo al rendimiento si nos también a las personas llegando a un conflicto en su desempeño profesional como odontólogos, es por ello que hace

semejanza con el estudio nuestro con correlación negativa o inversa esto nos lleva a reflexionar que el estrés en el personal de salud viene de hace mucho tiempo atrás que no es de ahora y no se encuentra mecanismos que hagan efectiva la salud mental adecuada para el profesional de salud, o de otras áreas laborales.

A nivel local se encuentra el estudio realizado por Ramos (2018) en la región de Puno que hace relevancia por ser el mismo contexto social y demográfico, el estudio consistió en el estrés y desempeño laboral de los servidores judiciales de régimen 728 de la corte superior de Justicia Puno, 2017, como parte del resultado que obtuvo indica que existe una correlación negativa moderada, lo que significa que a mayor nivel de estrés laboral que perciben los servidores del Régimen 728, menor es el desempeño laboral que se presentaron en mencionada institución, Esto hace mención que en diversos ámbitos de trabajo se presenta el estrés trayendo consigo el bajo desempeño laboral.

El estrés y desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Metropolitano llave, Puno-2021, comparado con estos resultados preliminares a este estudio puede reafirmar que el estrés es una problemática que afecta a la salud mental de las personas en este caso en el centro de salud no solo el bienestar grupal, si nos que también afecta a la salud física, además el clima organizacional del centro salud y la mala atención a los pacientes que vienen a atenderse en el centro de salud, hace semejanza en resultados de diferentes autores en diferentes contextos laborales.

CONCLUSIONES

Primera: Existe una correlación entre ambas variables de tipo negativa alta, con un coeficiente Rho de Spearman $-.671$ y un significancia bilateral con un <0.05 , lo que quiere decir a mayor estrés percibido menor desempeño laboral.

Segunda: Existe relación entre los factores ambientales y desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Metropolitano Ilave, Puno 2021, con un coeficiente Rho de Spearman $-.634$ y una significancia bilateral de <0.05 , esto indica que los factores ambientales intervienen en el desempeño laboral.

Tercera: Existe relación entre los factores organizacionales y desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Metropolitano Ilave, Puno 2021, de tipo negativa media, con un coeficiente Rho de Spearman $-.387$ y una significancia bilateral de $<0,05$, indica que a mayor incremento de factores estresores organizacionales menor desempeño laboral.

Cuarta: Existe relación entre los factores personales y desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Metropolitano Ilave, Puno 2021, de tipo negativa alta, con un coeficiente Rho de Spearman $-.545$ y una significancia bilateral de $<0,05$, indica que a mayor incremento de factores estresores personales menor desempeño laboral.

Recomendaciones

Después del análisis de resultados a través del estudio, se llegaron algunas conclusiones para esto se plantean las siguientes recomendaciones:

Primera: Recomiendo realizar una evaluación de las metas que están programadas ya sea trimestral o anual, si estas están cumpliéndose, para evidenciar el desempeño laboral, para evidenciar la relación entre el estrés y el desempeño laboral.

Segunda: Recomendar al jefe de establecimiento gestionar un local apropiado que cuente con equipos necesarios para el funcionamiento del centro de salud para mejorar la calidad de atención del personal y usuario del centro.

Tercera: Las autoridades del centro de salud deben de contar con expertos en salud mental para que ayuden al personal de salud a trabajar en las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, la comunicación asertiva, generar espacios de participación grupal, con el fin de mejorar el clima laboral y la comunicación con las autoridades.

Cuarta: Buscar estrategias de atención de profesionales de salud mental hacia el personal de salud, se planifique talleres vivenciales donde se desarrollen habilidades de comunicación verbal y no verbal, expresión de emociones, tocando temas de liderazgo, trabajo en equipo, afrontamiento al estrés para identificación, control y manejo del estrés.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Chia-Hao, C., & Ting-Ya, H. (2018). Revista científica. International Journal of Organizational Innovation *The study of employee's job stress, happiness and job performance - taiwan construction industry company for example*. Obtenido de: <https://search.proquest.com/docview/1982193159?accountid=37408> ANEXOS
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Primera Edición. México: Editorial McGraw – Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw Hill.
- Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (2006). *Indicadores de desempeño en el sector público*. República Dominicana. Seminario. Obtenido de: <http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/2/23992/Indicadores%20de%20Desempe%C3%B1o.pdf>
- Correa Cruzado, W. M. (2013). Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, 2013*. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/12938>
- Cremades Puerto, J. (2016). Universidad de Alicante. *Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería*. Obtenido de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis_cremades_puerto.pdf
- Cubas Cubas, R. M.,(2018) Repositorio de la Universidad Señor de Sipan. *Estrés relacionado con el desempeño laboral del personal de salud, centro de salud la victoria sector ii – chiclayo, 2018*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5414/Cubas%20Cubas%20Rosa%20Mayra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De la Cruz Ramírez, Y. M., (2018) Repositorio de la Universidad San Martín de Porres, *Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz – 2018* Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3488/3/delacruz_rym.pdf
- Gallegos, H. (2017) Repositorio de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. *El estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal profesional de enfermería en servicios críticos hospitales, nivel ii-2 puno y ii-1 Juliaca del*

Departamento de Puno – 2014. (Tesis Doctor) obtenido de
<http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/2298>.

García Alvear, J. L. (2016) Universidad de Cuenca. Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y colaboradores de la Universidad de Cuenca, 2015. Se obtuvo de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>

Gonzales Acabal, M. (2014). Universidad Rafael Landivar. *Estrés Y Desempeño Laboral (Estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango)*. Guatemala se obtuvo de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>

Guamandud Giler, K. J., & Teran, J. D. (2021) Revista Científica Dominio de las Ciencias. *Estrés y desempeño laboral en trabajadores del departamento jurídico de la Corporación Nacional de Electricidad, durante la pandemia COVID 19*. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2311/5019>

Hernández S., Fernández C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (6a. ed. --)*. México D.F.: McGraw-Hill.

Instituto Integración. (2015). *Los porqués del estrés*. Obtenido de <https://rpp.pe/cultura/mas-cultura/en-el-peru-las-mujeres-reportan-mayornivel-de-estres-que-los-hombres-noticia-904717>

Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). *El concepto de afrontamiento en estrés y procesos cognitivos*.

Lopez Carpio, L. A., & Roca Peralta, R. R. (2020) Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. *El estrés y su relación con el desempeño laboral del personal docente de la Institución Educativa José Lorenzo Cornejo Acosta Arequipa – 2019*. Se obtuvo de <https://hdl.handle.net/20.500.12773/11608>

Lopez Roldan, P. & Fachelli, S. *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Dipòsit Digital de Documents Universitat Autònoma de Barcelona. Barcelona

Norabuena Mautino, R. M. (2018). Repositorio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. *Estrés laboral y satisfacción de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud de Ancash – Huaraz 2016*. Obtenido de http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2906/T033_40462380_

M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Onofre (2019) Repositorio de la Universidad Andina Simon Bolivar. Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>

Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo*. Centro Internacional de Formación de la OIT, Turín. Italia. <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Puma Chombo, J.E. (2017). Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Estrés y desempeño laboral de los colaboradores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15061/Puma_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quiñones Saico, R. S., & Ripa Viguria, C. Y., & Viguria Arevalo, Y. (2020) Universidad Nacional del Callao. Obtenido de *influencia del estrés en el desempeño laboral del personal de salud en el centro de salud de san jerónimo-andahuaylas 2018.(Tesis segunda especialidad)*.

Ramos Perca, S.S. (2018) Repositorio de la Universidad Nacional del Altiplano *estrés laboral y desempeño laboral de los servidores judiciales de régimen 728 de la Corte Superior de Justicia Puno 2017*. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8627/Ramos_Perca_Synthia_Shanery.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México, DF: Pearson Educacion

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.

Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Administración*. México, DF: Pearson.

Rojas Leal, J.A., & Arteaga Salazar, M.E.(2021). *Estrés laboral y desempeño laboral en Avicarnes de Venezuela*, C.A. Accounting and Management Research, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.22209/amr.v1n1a04>

Sampieri, H. (2010). *Metodología de la Investigacion* (Quinta ed.). Bogotá: McGraw-Hill

Sarsosa Prowesk, K., & Charria Ortiz, V. (2018). Universidad Y Salud. *Estrés laboral en*

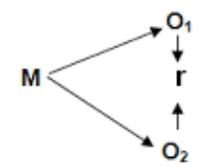
personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia.
<https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>

Tantaruna Vásquez, S. J. (2017). Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Estrés y desempeño laboral en el personal de un colegio profesional odontológico en el Perú, 2017. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15064/Tantaruna_VSJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología	
¿Cuale es la relación del estrés y desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Metropolitano llave, Puno-2021?	Objetivo general: Determinar la relación del estrés y el desempeño laboral en el personal Asistencial del Centro de Salud Metropolitano llave, Puno -2021 Objetivos específicos: - Determinar la relación que presenta los factores ambientales y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Metropolitano llave, Puno-2021. - Determinar la relación de los factores organizacionales y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Metropolitano llave, Puno-2021 - Determinar la relación entre los factores personales y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Metropolitano llave, Puno-2021	Hi: Existe relación inversa y significativa entre el estrés y su desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Metropolitano llave, Puno- 2021	Variables 1: estrés	Factores Ambientales	1.Incertidumbre Económica 2. Incertidumbre Política 3. cambio Tecnológico 4. Demandas de la tarea. 5. Demandas de rol. 6.Demandas interpersonales. 7. Problemas Familiares. 8. Problemas económicos 9. Personalidad	Diseño de la investigación No experimental – correlacional Se presenta en el siguiente esquema:	
		H0: No Existe relación inversa y significativa entre el estrés y su desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Metropolitano llave, Puno- 2021		Factores Organizacionales			1. Actitud cooperativa 2. Iniciativa 3. Responsabilidad 4. Creatividad
				Factores Personales			
			Variable 2: Desempeño laboral	Factores actitudinales	5. Conocimiento del trabajo. 6. Calidad. 7. Cantidad	Dónde: M = muestra O1 = Variable 1: Estrés r = Correlación de variables O2 = Variable 2: desempeño laboral	



Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR ESTRÉS EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO ILAVE-PUNO

Estimado(a) este instrumento se desarrolla anónimamente, por lo tanto le pido que se tome unos minutos de su tiempo, deberá responder las siguientes preguntas/ítems de forma muy sincera, para realizar una evaluación cognitiva del estrés en el trabajo que experimenta día a día.
Indicaciones: Lea detalladamente cada ítem antes de realizar la marcación correspondiente con (X) en la alternativa que creas es la correcta y óptima.

N°	ITEMS	Nunca	A veces	Siempre
Factores ambientales				
01	Usted considera que el sueldo que recibe es acorde con el trabajo que realiza en el Centro de Salud.			
02	El Sueldo que percibe en el Centro de Salud se encuentra en los estándares del mercado.			
03	El salario que recibe por su trabajo en el Centro de Salud cubre los gastos económicos del mes.			
04	Considera que existe una buena coordinación con las autoridades del Centro de Salud.			
05	Considera que las convocatorias de trabajo del Centro de Salud son Transparentes.			
06	Cuenta con equipos adecuados para el buen desempeño profesional en el Centro de Salud.			
07	En el Centro de Salud se cuenta con sistemas de informáticos que facilitan la atención a los usuarios.			
08	El Centro de Salud cuenta con presupuesto para realizar la adquisición de equipos necesarios.		72	
Factores Organizacionales				
09	Se cumple a cabalidad con la carga laboral que a diario se tiene en el Centro de Salud.			
10	Como Personal del Centro de Salud considera que las metas por lo tanto la carga laboral es la adecuada y se puede cumplir con facilidad.			
11	El personal del Centro de Salud cumple con las			

funciones que se les asigna.

- 12 El personal del establecimiento de salud conoce las funciones que debe realizar
- 13 Siente que tiene la capacidad para cumplir con las actividades que se le encomienda.
- 14 Considera que el trabajo que realiza en el Centro de salud ocupa demasiado de su tiempo.

Factores personales

Nunca A veces Siempre

- 15 Considera usted que los problemas familiares afectan a las funciones que desarrolla en el Centro de Salud.
- 16 El trabajo que realiza en el Centro de Salud ocasiona problemas familiares.
- 17 El sueldo que recibe por trabajar en el Centro de Salud cubre las necesidades de su familia.
- 18 La remuneración que recibe por el trabajo que realiza considera que es justo.
- 19 Considera que es importante mantener un trato digno con el personal y los usuarios del Centro de Salud.
- 20 En el Centro de Salud recibe talleres de autocontrol y gestión de emociones.

Muy agradecida con su aportación...

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO ILAVE-PUNO

Estimado(a), tómese unos minutos de su tiempo, por favor responda cada uno de los ítems sugeridos con total sinceridad, para realizar una evaluación cognitiva del estrés en el trabajo que experimenta

día a día, marcando con una “X”, la opción que considere más óptima.

Nº **ITEMS** **Nunca** **A veces** **Siempre**

Factores Actitudinales

- 01 Considera que el personal de salud tiene actitud colaboradora con sus compañeros(as) del Centro de Salud.
- 02 Existe la práctica del compañerismo en el centro de salud.
- 03 El personal de salud presenta iniciativas para desarrollar sus actividades.
- 04 El liderazgo del Centro de Salud apoya el desarrollo de iniciativas por parte del personal que labora.
- 05 El personal de salud es responsable con las actividades de sus funciones en el Centro de Salud.
- 06 Las autoridades del establecimiento alientan a todos los empleados a asumir responsabilidades.
- 07 En el centro de salud el personal presenta ideas creativas que favorezcan a la gestión del establecimiento de salud.
- 08 El jefe del establecimiento incentiva la creatividad del personal de salud.

Factores Operativos

Nunca **A veces** **Siempre**

- 09 El personal de salud se encuentra capacitado para desarrollar sus funciones con profesionalismo
- 10 Las autoridades del Centro de Salud orientan a los trabajadores a desarrollar sus conocimientos y experiencia para beneficiar a la dirección del establecimiento de salud.
- 11 Considera que la atención que se brinda a los usuarios en el Centro de Salud es de calidad.
- 12 Las autoridades muestran preocupación para que el Centro de Salud se brinde una atención de calidad.
- 13 El Centro de Salud cuenta con el personal suficiente

para realizar una buena atención a los usuarios.

- 14 Considera que hace falta mejorar la capacidad profesional en el Centro de Salud.

Muy agradecida con su aportación...

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO ILAVE, PUNO-2021**

Nombre del Experto:

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	
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

Los cuestionarios se encuentran en base a dimensiones e indicadores por lo cual se cumplieron con los aspectos que se evaluaron.

Nombre: _____
No. DNI _____

 **COLEGIO DE PSICÓLOGOS DEL PERÚ**
Rosa Nely Guispe Porra
Psic. Rosa Nely Guispe Porra
C.Ps.P. 19352

ESTIMADO DE IMPRESIÓN

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO ILAVE, PUNO-2021**

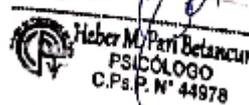
Nombre del Experto:

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

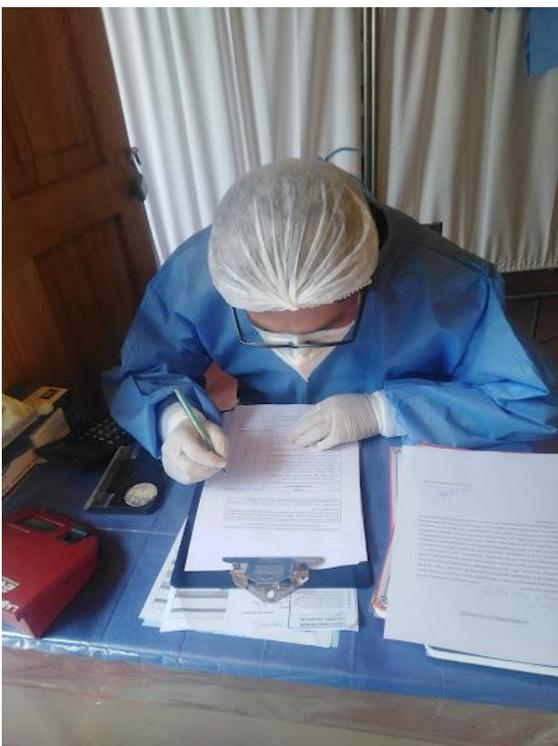
Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	- -
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	- -
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a 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 técnicos del tema investigado	Cumple	- -
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	- -
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

Nombre: _____
No. DNI 46330214

Anexo 5: Evidencia Fotográfica





Anexo 5: Informe de turnitin

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO ILAVE, PUNO - 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

26%	26%	2%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	11%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8%
3	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Abierta para Adultos Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%