



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

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

TESIS

**NIVEL DE ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL  
PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD LA PALMA  
ICA – 2020**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
SALUD PÚBLICA, SALUD AMBIENTAL Y SATISFACCIÓN  
CON LOS SERVICIOS DE SALUD

PRESENTADO POR  
GIOVANNA OSORIO VILCA  
NANCY DORIS ÑAUPA ZAMORA DE MORAN

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

DOCENTE ASESOR  
DR. GIORGIO ALEXANDER AQUIJE CÁRDENAS  
CÓDIGO ORCID N°0000-0002-9450-671X

CHINCHA, 2023

## **Página de Asesor y jurados**

**Mg. Giorgio Aquije Cárdenas**

---

**Asesor**

### **MIEMBROS DE JURADO**

**Dra. Juana María Marcos Romero**

---

**Presidente**

**MG. Margarita Doris Zaira Sacsí**

---

**Secretario**

**MG. Juan Carlos Ruiz Ocampo**

---

**Miembro**

## **DEDICATORIA**

A mi familia, que con su apoyo incondicional han motivado el término de mi carrera profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Al personal del Centro de Salud la Palma por su apoyo y colaboración en el proceso de culminación de esta investigación, su aporte ha sido valioso.

A la Universidad Autónoma de Ica, que por su exigencia ha logrado brindarnos la oportunidad de consolidar mi formación personal y profesional.

## Resumen

La presente investigación tuvo el objetivo de determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el personal del centro de salud La Palma-Ica, 2020. La metodología aplicada fue de tipo básico, de diseño descriptivo correlacional, en una muestra censal conformada por 43 trabajadores del establecimiento de salud, se aplicó la escala de estrés laboral (OIT) y desempeño laboral previa aceptación de consentimiento informado. Los datos obtenidos fueron procesados en MS Excel 2019 y analizados en SPSS V.25 logrando determinar un análisis descriptivo e inferencial, se realizó una prueba de bondad Shapiro-wilk, aplicando el estadístico Rho de Spearman.

La variable estrés laboral tiene un nivel bajo en un 76.7%, asimismo el desempeño laboral tiene un nivel bajo o malo en un 74.4%, asimismo se concluye que existe una relación significativa entre dichas variables con un coeficiente de correlación  $-0.776$  y  $\rho = 0.045$ .

**Palabras clave:** Estrés laboral, desempeño laboral, personal, centro de salud

## ABSTRACT

The present research had the objective of determining the relationship between stress and work performance in the personnel of the La Palma-Ica health center, 2020. The applied methodology was of a basic type, of correlational descriptive design, in a census sample made up of 43 workers of the health establishment, the scale of work stress (OIT) and work performance was applied after accepting informed consent. The data obtained were processed in MS Excel 2019 and analyzed in SPSS V.25, achieving a descriptive and inferential analysis, a Shapiro-wilk goodness test was performed, applying the Spearman Rho statistic.

The work stress variable has a low level in 76.7%, likewise the work performance has a low or bad level in 74.4%, it is also concluded that there is a significant relationship between these variables with a correlation coefficient  $-0.776$  and  $\rho = 0.045$ .

**Keywords:** Job stress, job performance, staff, health center

## INDICE GENERAL

Página de Asesor y jurados .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
Resumen .....	vi
Palabras clave: Estrés laboral, desempeño laboral, personal, centro de salud .....	vi
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras. ....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	13
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	14
2.1. Descripción del problema .....	14
2.2. Pregunta de investigación general.....	15
2.3. Preguntas de investigación específicas .....	15
2.4. Justificación e Importancia.....	15
2.5. Objetivo general.....	16
2.6. Objetivos específicos .....	16
2.7. Alcances y limitaciones.....	16
III. MARCO TEÓRICO .....	18
3.1. Antecedentes.....	18
3.2. Bases teóricas. ....	23
3.3. Marco Conceptual.....	31
IV. METODOLOGÍA.....	33
4.1. Tipo y nivel de investigación .....	33
4.2. Diseño de investigación .....	33
4.3. Población – Muestra .....	34
4.4. Hipótesis general y específica .....	35

4.5. Identificación de las variables .....	35
4.6. Operacionalización de Variables .....	37
4.7. Recolección de datos.....	39
V. RESULTADOS .....	42
5.1. Presentación de resultados .....	42
5.2. Interpretación de datos .....	57
VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS .....	59
6.1. Análisis descriptivo de los resultados .....	59
6.2. Comparación de resultados con el marco teórico.....	64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	66
Conclusiones .....	66
Recomendaciones.....	67
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	68
ANEXOS.....	72
Anexo 1. Matriz de Consistencia .....	73
Anexo 2. Instrumentos de investigación .....	75
Anexo 3. Base de datos.....	80
Anexo 4: Baremos o criterios de calificación .....	86

## Índice de tablas

<i>Tabla 1. Clima organizacional en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.....</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 2. Estructura organizacional en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 3. Territorio organizacional en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 4. Manejo de tecnología en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 5. Influencia del líder en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 6. Falta de cohesión en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 7. Respaldo de grupo en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 8. Asistencia y puntualidad en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 9. Trabajo en equipo en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.....</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 10. Productividad en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.....</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 11. Respeto y responsabilidad en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.....</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 1. Calidad de trabajo en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.....</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 1. Capacidad de trabajo bajo presión en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.....</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 14. Nivel de estrés laboral en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.....</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 15. Desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.....</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 16. Estadísticos descriptivos de la variable estrés laboral y dimensiones.....</i>	<i>59</i>

<i>Tabla 17. Estadísticos descriptivos de la variable desempeño laboral y dimensiones.....</i>	<i>59</i>
<i>Tabla 18. Prueba de normalidad Shapiro- Wilk.....</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 19. Correlacion de estrés laboral y desempeño laboral .....</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 20. Correlacion de Clima organización y respeto y responsabilidad. .....</i>	<i>62</i>
<i>Tabla 21. Correlacion entre influencia del líder y calidad en el trabajo .....</i>	<i>63</i>

## Índice de figuras.

<i>Figura N° 1. Clima organizacional en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.....</i>	<i>42</i>
<i>Figura N° 2. Estructura organizacional en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.....</i>	<i>43</i>
<i>Figura N° 3. Territorio organizacional en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.....</i>	<i>44</i>
<i>Figura N° 4. Manejo de tecnología en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.....</i>	<i>45</i>
<i>Figura N° 5. Influencia del líder en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.....</i>	<i>46</i>
<i>Figura N° 6. Falta de cohesión en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.....</i>	<i>47</i>
<i>Figura N° 7. Respaldo de grupo en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.....</i>	<i>48</i>
<i>Figura N° 8. Asistencia y puntualidad en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.....</i>	<i>49</i>
<i>Figura N° 9. Trabajo en equipo en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.....</i>	<i>50</i>
<i>Figura N° 10. Productividad en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.....</i>	<i>51</i>
<i>Figura N° 11. Respeto y responsabilidad en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.....</i>	<i>52</i>
<i>Figura N° 12. Calidad de trabajo en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.....</i>	<i>53</i>
<i>Figura N° 13. Capacidad de trabajo bajo presión en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.....</i>	<i>54</i>
<i>Figura N° 14. Nivel de estrés laboral en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.....</i>	<i>55</i>
<i>Figura N° 15. Desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.....</i>	<i>56</i>

## I. INTRODUCCIÓN

En la presente investigación detallaremos las teorías referente al estrés laboral y su influencia en su desempeño, existiendo una fuente principalmente registrada en la Organización Internacional del Trabajo, principio que perjudica a todo empleado indistintamente de cuál sea su función a desempeñar, al mismo tiempo se asemeja a riesgos y factores psicosociales y fisiológicos, sus diferentes tipos o manifestaciones ante la sobrecarga de trabajo, cambios de personal, baja remuneración, horarios rotativos, puestos no fijos, y los despidos intempestivos, etc.

El estrés es una enfermedad, producido por factores extrínsecos e intrínsecos es la tensión que surge tanto a nivel emocional como física, en la sociedad actual es común este tipo de problema en cualquier persona afectando desde su lugar donde vive, familia, y hasta el centro de labores. Sin embargo, esto existe cuando no hay motivación al realizar los trabajos por lo que es perjudicial y se arriesga de no cumplir de manera óptima sus funciones, lo que provocaría intensificar el estrés laboral, es muy significativo en el desempeño laboral cómo organizar y trabajar eficazmente con la visión de lograr los objetivos propuestos. <sup>(1)</sup>

El personal de salud debe tener buena salud, emocional, física y mental además de estar comprometido con su ámbito laboral para que desarrolle adecuadamente sus actividades y brinde cuidados de calidad al paciente. La investigación de esta problemática se realizó con el interés de conocer “El nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud La Palma y como se relacionan estas dos variables. Asimismo, aportar datos y/o estadísticas recientes sobre esta problemática”.<sup>(2)</sup>

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 2.1. Descripción del problema

En la actualidad el trabajo y las actividades laborales varían constantemente, y van generando alteraciones psicosociales las cuales se hacen más frecuentes y continuas con la vida moderna que llevamos, de la misma manera alteran la vida de los trabajadores de salud, y de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS) durante el seminario “El estrés en el trabajo” catalogaron al estrés, como una afección a la salud la cual afecta la productividad laboral a nivel mundial, la cual afecta importantemente a la economía de un país y la Organización Internacional de Trabajo (OIT) denomina al estrés a nivel mundial como “La epidemia del siglo XXI” epidemia que altera la capacidad de respuesta, y según informe de la OIT, sobre padecimiento del estrés laboral se obtuvo las siguientes cifras: Europa 25% trabajadores con estrés laboral, en América refieren que el 16% trabajadores tiene tensión laboral, en América latina, Colombia 24.7% de hombre y 28.4% de mujeres, se obtuvo que su nivel de estrés es de 7 a 10 puntos, mientras que en Chile 27.9% se reportaron estrés alto en sus empresas.<sup>(3)</sup>

Según investigaciones realizadas en Perú en el 2017, relacionado al estrés laboral, de 2,050 encuestados el 70% tuvieron algo de estrés , 39% menciona que el trabajo es la fuente principal de estrés, el 27% el desempleo, el 18% las responsabilidades y el 8% manifiesta que la causa de estrés es su familia.<sup>(4)</sup>

A nivel del centro de salud La Palma, se percibe un ambiente de no satisfacción el presente estudio se realiza para brindar y mejorar, las ausencias laborales, la falta de comunicación, agotado por el excesivo trabajo, incremento de pacientes de algunas áreas y recarga laboral lo cual repercute en la atención hacia los pacientes y afecta negativamente en el desempeño laboral, ante todo ello, es conveniente la aplicación del presente proyecto con la finalidad de obtener información necesario

a para el centro de salud a fin que se pueda brindar un mejor servicio a sus pacientes.

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

¿Cuál es la relación entre nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud La Palma Ica – 2020?

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

### **Problema Específico 1**

¿Cuál es la relación entre clima organizacional, respeto y responsabilidad del personal del Centro de Salud La Palma - Ica, 2020?

### **Problema Específico 2**

¿Cuál es la relación entre influencia del líder y trabajo en equipo del personal del Centro de Salud La Palma - Ica, 2020?

## **2.4. Justificación e Importancia**

**Conveniencia:** La presente investigación es conveniente de realizar en razón de que cubre un vacío en el conocimiento en torno al estrés laboral y desempeño laboral como variables relacionadas, asimismo, es conveniente de realizar para un propósito de titulación a conveniencia de las autoras.

**Relevancia Social:** El impacto que el presente estudio tendrá en la sociedad radica en que el estudio del estrés y desempeño laboral generará interés en la sociedad a fin de promocionar adecuados servicios de salud en los pobladores del centro de salud La Palma.

**Implicaciones Prácticas:** El problema en concreto que resuelve el desarrollo de la presente investigación es que los resultados

hallados podrán servir de línea basal para la formulación de argumentaciones teóricas futuras.

**Utilidad Metodológica:** La ejecución del presente trabajo puede evolucionar en la construcción de un programa de abordaje del estrés y desempeño laboral como un factor de riesgo, en el proceso de atención de los pacientes del centro de salud y la adecuada salud mental y bienestar del personal que labora en la institución.

## **2.5. Objetivo general**

Determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en el personal de salud del Centro de salud La Palma - Ica, 2020.

## **2.6. Objetivos específicos**

### **Objetivo Específico 1:**

Identificar la relación entre clima organización, respeto y responsabilidad del personal del Centro de Salud La Palma - Ica, 2020.

### **Objetivo Específico 2:**

Identificar la relación entre influencia del líder y trabajo en equipo del personal del Centro de Salud La Palma - Ica, 2020.

## **2.7. Alcances y limitaciones**

Se identifican los siguientes alcances:

La investigación se llevó a cabo empleando un instrumento adaptado y validado, reconocido por la comunidad académica como un instrumento de valor teórico y con una alta sensibilidad para la medición de las inteligencias múltiples.

Se tomó como población de estudio a personal de salud del establecimiento I-4 La Palma Grande.

Los resultados de la investigación se divulgarán de forma interna, dentro del procedimiento orientado por los lineamientos de la universidad para los trabajos de la investigación y de forma externa, en revistas académicas.

Asimismo, se identifican las siguientes limitaciones:

La coyuntura sanitaria ocasionada por los casos de covid 19, medidas preventivas por parte del estado generaron dificultades en el proceso de evaluación.

La población fue conformada solo por aquellos que no presentaban comorbilidades y aceptaron su participación con consentimiento informado.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

##### **Internacionales.**

Velasquez F. et al. en el año 2016 realizaron el estudio con el objetivo determinar el nivel de estrés del personal profesional y su desempeño laboral que tiene en el Hospital Luis G, Davila; así como la interrelación entre servicios y pacientes. El método aplicado consistió en la presentación de dos cuestionarios una nivel de estrés (escala PSS-10) enfocado en las labores durante los últimos 30 días y otra valora la autopercepción desempeño laboral de los profesionales de la salud como los médicos y enfermeras, el instrumento utilizado para el estudio es entrevista al personal profesional de salud, de cuatro componentes datos personales, escala de percepción del estrés, escala de desempeño laboral y consentimiento informado; los cuales fueron tabulados y procesados utilizando los programas excel y programa SPSS V.23 obteniendo los siguientes resultados, el 71,9% manifiesta niveles de estrés de los cuales una frecuencia de 96 en un nivel bajo y 24 con un nivel alto representando respectivamente el 75,% y 14,4%, asimismo se evidenció que aquellos con prevalencia de estrés habían tenido un descenso en un desempeño laboral, las conclusiones del estudio fueron que el estrés afecta a las actividades ocupacionales de los individuos indistintamente del cargo que puedan ejercer.(5)

Jimenez M.<sup>(6)</sup> en su investigación realizada en el 2016 con el objetivo de identificar el índice de estrés en jefes de departamento de enfermería de un hospital del instituto mejicano de seguro social. Utilizando una metodología bajo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y corte transversal en una muestra de 31 participantes aplicó el Cuestionario de Maslach obteniendo los siguientes resultados, el 37% indica que semanalmente se siente

emocionalmente cansado el 6,25% manifiesta que toda la semana, el 43,75% indica que una vez a la semana y el 6,25% indican que se sienten emocionalmente cansados toda la semana. En conclusión, los jefes de servicio de enfermería se encuentran vulnerables a hechos de estrés por su conocimiento en ocasiones sienten frustración.

Medina A. <sup>(7)</sup> realizó un estudio en el año 2017 con la finalidad de determinar los factores ligados al estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia del hospital de Guayaquil. Aplicó un método cualitativo y la investigación fue de tipo prospectiva aplicando a 40 enfermeros los instrumentos con respuestas múltiples siendo los resultados que el 80% es de sexo femenino, asimismo el 40% son jóvenes con exposición a factores estresantes y el 70% tienen requerimiento y ordenes de sus supervisiones concluyendo que el personal de enfermería tiene un nivel moderado de estrés a causa de la sobrecarga laboral que afecta al desempeño y las funciones laborales.

Aranda C. <sup>(8)</sup> en la investigación realizada en el año 2019 con el objetivo de identificar los factores de estresores laborales en el personal de enfermería del hospital Zacamil Juan José Fernández. Utilizó una metodología de tipo descriptivo en una muestra de 36 de enfermería obteniendo los siguientes resultados: el género prevalente fue el femenino y la mayoría de las participantes tenían una edad de 31 a 40 años, el tiempo de servicio ejercido en su mayoría era menor a 10 años, el 52,8% manifiesta que cuando un paciente moría le causaba estrés, asimismo el 55,6% indica que no disponía del tiempo para un apoyo emocional, los estresores que primaron e la zona de trabajo no presentaron relación con las características sociolaborales por lo tanto se evidenció mayor

frecuencia en factores de muerte y sufrimiento como causantes del estrés y la carga laboral.

### **Nacionales.**

Cubas R<sup>(9)</sup>, en su investigación realizada en el año 2018 con el objetivo de identificar la relación de estrés y desempeño laboral del personal de salud, Centro de salud La Victoria sector II. Se aplicó una metodología cuantitativa de diseño no experimental en una muestra de 53 trabajadores aplicando el Maslach Bournout Inventory y un cuestionario de desempeño laboral obteniendo los siguientes resultados. El 45,3% indica tener un nivel de estrés severo y el 11,3% mantiene un nivel de estrés moderado, y respecto al desempeño laboral el 67,9% presentó un nivel bajo concluyendo que se evidencian efectos del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores siendo factores estresores el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de calidad y trabajo en equipo.

García N. <sup>(10)</sup> en su investigación presentada en el año 2018 tuvo la finalidad de Determinar el impacto del estrés laboral en la calidad de la atención del profesional de enfermería del centro de salud Santa Julia. Material y método: el estudio se realizó con el método cuantitativo de corte transversal descriptiva, la población está conformada de 20 profesionales de enfermería y 20 pacientes atendidos por profesionales de enfermería, el instrumento utilizado fue un cuestionario dividido en tres partes: agotamiento emocional, falta de realización personal y despersonalización. Los resultados, con respecto a agotamiento el 70.0% tiene nivel de estrés alto, con respecto a realización personal el 60 % tiene nivel de estrés alto, con respecto a despersonalización el 65% tiene nivel de estrés medio. Con respecto a las dimensiones de técnico científico y administrativo es 55% es regular y por último la relación entre el nivel de estrés y la calidad de atención es regular de acuerdo a la correlación de Pearson ( $r = -0.645$ ). Conclusión: se evidenció que existe relación del estrés laboral y la calidad de atención, que a

mayor estrés baja la calidad de atención a los pacientes el cual debe ser atendido el problema para mejorar en un futuro.

Rojas V. <sup>(11)</sup> en su estudio realizado en el año 2017, con el objetivo de identificar la relación entre los estresores laborales y el desempeño profesional de enfermería, servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho, 2016, Material y método: para el estudio se utilizó el método descriptivo con diseño de correlación transversal, y la población estuvo conformada por 44 profesionales de enfermería, los instrumentos utilizados son las siguientes encuestas de Inventario de estresores laborales en el personal de enfermería y códigos de Escala de desempeño profesional de enfermería. Se concluye que no se encontró relación significativa entre los estresores y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho.

Guerra D. <sup>(12)</sup> en el estudio realizado en el año 2019 sobre el tema titulado: "Influencia del estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería en servicios críticos del hospital de Pampas 2019", El objetivo de la investigación fue determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería en servicios críticos del hospital de Pampas 2019. El método de la investigación del tipo aplicada y correlacional, la población estuvo conformada por 30 profesionales de enfermería que laboran en las áreas o servicios críticos, el instrumento utilizado fue realizado mediante encuestas de evaluación de estrés de Karasek, aplicando las "Normas y procedimientos para el proceso de evaluación de los recursos humanos en el Ministerio de Salud" versión 01, revisando los resultados se observa que 47% tiene un alto nivel de estrés el 43% tiene un nivel de desempeño inferior al promedio, aplicando el estadístico de prueba, Rho de Spearman,

obtuvimos un  $r=-0,830$ , se concluye que la relacion del estrés y desempeño laboral tiene una corelacion inversa que a mayor estrés laboral el desempeño laboral baja y afecta el significativamente a los profesionales que atienden a los servicios criticos del Hospital.

### **Regionales.**

Huaman R. <sup>(13)</sup> en un estudio presentado en el 2018 con el objetivo de relacion las variables estrés y desempeño laboral en el personal de enfermeria del Hospital Essalud Rene Toche Groppo – Chincha 2018 aplico una metodologia de tiepoo descriptiva correlacional, corte transversal y enfoque cuantitativo en un grupo de profesionales conformado por 77 enfermeros aplicando 34 reactivos para estrés y 30 reactivos para desempeño laboral llegando a los siguientes resultados. El 29,8% de los encuestados tienen un nivel alto de estrés mientras que el 50,65 manifesto tener un nivel medio y solo el 19,4% presentan un nivel bajo; asimismo el 33,7% indica tener un desempeño laboral eficioente , mientras que el 40,2 eviidencia un nivel regular y el 25,9% un nivel deficiiente, se aplico la prueba de correlacion de Spearman concluyendo que existe una relacion directa y significativa entre las varuables de estudio.

Benites G et al. <sup>(14)</sup> realizaron un estudio en el hospital regional de Ica en el año 2016 para identificar los factores laborales con el estrés laboral en el personal de enfermería, aplicaron un método de tipo descriptivo enfoque cuantitativo en una muestra de de 58 profesionales con los siguientes resultados: el 58% presentan un nivel medio de estrés mientras que el 25% un nivel bajo.

## **3.2. Bases teóricas.**

### **3.2.1. Estrés**

La palabra estrés viene de la terminología “stress” que significa tensión o presión, la OMS conceptualiza al estrés como: "la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior". Luego el término se tradujo a los diferentes idiomas y se incorporaron fácilmente muy rápido a la vida cotidiana. <sup>(15)</sup>

El concepto de estrés está inserto en las definiciones de salud desde hace más de dos mil años, la evolución del hombre va de la mano con las enfermedades y por tanto descubrimientos tanto perjudiciales, como provechosos, dentro de la segunda se encuentra el estrés. Antiguamente se creía que todas las personas reaccionaban igual ante el estrés, y que existía único patrón de la misma, para el año 1930 por medio de la observación, Hans Hugo Bruno Selye, en un estudio que realizaba a enfermos, apartando lo que independientemente padecieran descubrió otros síntomas que se relacionaban ya que todos los pacientes lo padecían bajo ciertas circunstancias en común: su peso comenzó a bajar, perdieron el apetito, cansancio, y astenia. Hace referencia a la importancia que se debe de tener a los diferentes fuerzas, tensiones o estímulos que puede manifestar el organismo.

Para el año 1950 se define al estrés como “una condición dinámica donde el individuo se enfrenta a una oportunidad, una limitación o una demanda relacionada con sus deseos y cuyo resultado se percibe como algo incierto a la vez”, nos indica que una persona en su entorno u organización genera posibles fuentes de estrés relacionada a exigencias. <sup>(16)</sup>

La palabra proviene del latín Stringere que significa apretar o provocar tensión. Los físicos e investigadores hacían uso de esta palabra, pero cada cual le daba el significado correspondiente no existe igualdad.

Posteriormente los físicos y los investigadores utilizaban esta palabra, pero le daban diferentes significados, el estrés también conocido como la enfermedad del siglo, siempre presenta consecuencias luego de padecerla, alrededor del mundo en los estudios realizados sobre experiencias de inestabilidad del hombre el estrés está en número uno como la principal fuente la cual parten otras enfermedades tanto físicas como emocionales para la persona que lo padece. Es importante el elemento de conocimiento que tiene cada persona sobre el estrés ya que la falta de ella puede generar que el que lo padezca tenga demandas más exigentes en relación al tratamiento y mejora. <sup>(17)</sup>

El significado de estrés pese a tener numerosas definiciones, se considera un aspecto inevitable en la vida que ha sido considerado durante años como primer y más importante riesgo psicosocial. La primera vez que se introduce este término es clasificado con respecto a la conceptualización del estrés como un estímulo, respuesta o interacción estímulo-respuesta con relación a una acción externa. Hoy en día, el concepto de estrés se define como “el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción”. El colectivo de Enfermería es una de las profesiones más vulnerables a sufrir estrés laboral. Por un lado, por ser una profesión que tiene una responsabilidad siempre activa y por los propios elementos estresantes de la profesión, tales como la atención al dolor, enfermedades terminales y pacientes problemáticos. Por otro lado, dentro de los factores ambientales debido a la sobrecarga de trabajo, estructura jerárquica, sistema con turnos prolongados, protocolos y reglamentos estrictos, problemas interpersonales, insatisfacción laboral, falta de reconocimiento social, falta de filiación con la organización, falta de dominio en el trabajo y autopercepción de bajo sueldo económico. <sup>(18)</sup>

### **3.2.1.1. Fisiopatología**

El estrés en cada organismo, presenta sus propias características, los cambios que se produce en general son a nivel de sistema nervioso.

La liberación masiva en el torrente sanguíneo de glucocorticoides: catecolaminas (adrenalina y noradrenalina), de cortisol y encefalina. El aumento en sangre de la cantidad circulante de glucosa, factores de coagulación, aminoácidos libres y factores inmunitarios (la sangre se hace trombolítica con lo que aumentan los riesgos de ACV y otras trombosis. El cuerpo desarrolla estos mecanismos para aumentar las probabilidades de supervivencia frente a una amenaza a corto plazo, pero no para ser mantenidos indefinidamente. A medio y largo plazo, este estado de alerta sostenido desgasta las reservas del organismo. El estrés (especialmente el distrés) provoca inmunodepresión. La liberación de hormonas de estrés inhibe la maduración de los linfocitos, encargados de la inmunidad específica. <sup>(19)</sup>

### **3.2.1.2. Clasificación del estrés**

#### **3.2.1.2.1. Según sus efectos**

##### **Estrés positivo (Eustrés)**

En este tipo de estrés la persona que lo padece convive directamente con su estresor, pero aun así mantiene en su mente el concepto de seguir en función a lo que requiera realizar, la misma persona crea situaciones favorables a pesar de la situación, este tipo de estrés es el que incentiva a enfrentar los problemas que se presenten, los individuos con este tipo de estrés tienen las características denominadas positivas, favorables, satisfactorias, alegres, etc. Los

estresores positivos pueden ser una alegría, el éxito en un examen, satisfacción sentimental, éxito profesional, muestras de simpatía o de admiración, una cita amorosa, la satisfacción de un trabajo agradable, reunión de amigos, ir de paseo entre otros.

#### **3.2.1.2.2. Estrés negativo (Distrés)**

Este tipo de estrés es considerado malo o desagradable, la persona que lo padece no es capaz de manejar las situaciones por tanto se sentirá asustado ante ella, con un estado de inquietud y molestia, llegando hasta tener dolencias a nivel físico. Los cambios químicos que surgen en el organismo producen sobrecargas los cuales el individuo expresa mediante desequilibrios físicos y psicológicos, con la conclusión de que su desempeño laboral se reduzca al igual que las relaciones sociales, familiares y consigo mismo, se tiene como ejemplo de estresor negativo un mal ambiente de trabajo, fracasos, ruptura a nivel de pareja, etc. <sup>(20)</sup>

#### **3.2.1.2.3. Según tiempo de duración**

El estrés se complica de acuerdo al mismo organismo, los tipos de estrés pueden ser:

- **Estrés agudo:** Este tipo de estrés parte de las presiones del pasado y las del futuro, es positiva, pero en mínimas dosis, en exceso da resultados agotadores. Es llamado también estrés a corto plazo, ocurre cuando sucede algún evento de manera espontánea denominada como situación nueva, no produce daños relevantes por falta de tiempo. Los síntomas son los siguientes:
  - ✓ Agonía emocional
  - ✓ Complicaciones a los músculos

- ✓ Complicaciones gastrointestinales
  - ✓ Sobreexcitación repentina derivada de la elevación de la presión sanguínea.
- **Estrés agudo episódico:** Este tipo de estrés se presenta de manera frecuente, las personas que lo sufren tienden un patrón de vida en desorden, habitualmente llegan tarde están apuradas, las exigencias que tienen del día a día no pueden asumirlas debido a la carga, este estrés se caracteriza por estar en un círculo continuo.  
El mal carácter y la ansiedad son parte importante de descripción de este tipo de estrés, o las llamadas personas con energía nerviosa, hasta su lugar de trabajo se vuelve un centro estresante. “Otra manera de estrés agudo episódico nace de la preocupación continua”. Los síntomas del estrés agudo episódico se caracterizan por:
    - ✓ Cefalea intensa y persistente,
    - ✓ Presión alta,
    - ✓ Migraña,
    - ✓ Dolor en tórax y/o enfermedad cardíaca.

Para el tratamiento se necesitará ayuda profesional específica lo cual puede tardar en sanar desde meses a años.

- **Estrés crónico:** Es aquel que se desarrolla de manera continua o diaria de manera cotidiana, se tiene en cuenta que los agentes de estrés de la era contemporánea no son los mismos del pasado por tanto la evolución de tratamiento contra la misma es continua. Generalmente se produce en personas de las clases medias y bajas de una sociedad, la persona no encuentra salida ante cualquier problema que se le

presente ya sea emocional o físico que afecta desde un matrimonio hasta la alteración de rendimiento en su centro de trabajo. Llega el momento crítico de este tipo de estrés que es cuando la persona que lo sufre se acostumbra a ella. <sup>(21)</sup>

### **3.2.1.3. Consecuencias Del Estrés**

Las consecuencias del estrés se dividen en tres categorías:

- Síntomas fisiológicos. Los especialistas en ciencias médicas realizaron investigaciones concluyendo que el estrés podría producir cambios en el metabolismo, aceleraba el ritmo cardiorrespiratorio, aumentaba la tensión arterial, provocaba jaquecas e inducía ataques al corazón. No está claro cuál es el vínculo entre el estrés y síntomas fisiológicos particulares. Existen pocas relaciones constantes, lo que se atribuye a la complejidad de los síntomas y la dificultad de medirlos objetivamente.
- Síntomas psicológicos. Uno de los síntomas más significativos del estrés laboral es la insatisfacción, ocasionando poco interés en el trabajo, por lo tanto, esta respuesta es la más evidente en el momento de existir estrés, cuando el empleado ya no está satisfecho con lo que realiza y por ende reduce su desempeño en la empresa, y se ve afectada donde causa así tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento y demoras de parte del trabajador. Si las personas ocupan puestos donde les imponen demandas numerosas y contradictorias o en las que falta claridad sobre los deberes, autoridad y responsabilidades del trabajo, aumentan el estrés y la insatisfacción.

- Síntomas conductuales. Al existir estrés en las personas se verá reflejado en las conductas, pueden ser los cambios en la productividad, ya que antes su desempeño era mayor y ahora disminuye por no sentirse capaz de realizarlo. Unido a ello a la alimentación inadecuada, incluso inicia con algunas adicciones las cuales no eran presentes. <sup>(22)</sup>

### **3.2.2. DESEMPEÑO LABORAL**

El desempeño laboral es de como rinde la persona en su centro de labores reflejadas en las actividades diarias en ella, existen herramientas las cuales ayudan a medir dicho rendimiento, para su evaluación se tomarán en cuenta ciertos elementos y por quien será evaluado, usualmente es determinado por el área de Recursos Humanos de cualquier entidad o empresa. Asimismo, “la evaluación del desempeño de un colaborador es una forma sistemática de valoración de las actividades que ejecuta y si este logra alcanzar las metas propuestas.” <sup>(23)</sup>

#### **3.2.2.1. Dimensiones del desempeño laboral.**

##### **Capacidades cognitivas.**

Las capacidades de cognición en el centro de labores es importante porque ayuda a la productividad como análisis y solución de problemas, ya sea de la empresa o del a entidad para la que realiza el servicio, en el la ámbito de salud los profesionales de este rubro están en constante cambio ya que el personal que requieren cada día tiene más exigencia de acuerdo a la demanda que ejerce el mundo. “Las capacidades cognitivas se evidencian tanto en la función asistencial como en la función administrativa”.<sup>(24)</sup>

### **Capacidades afectivas.**

Este tipo de capacidad relaciona las emociones que la misma persona refleja en su desempeño en su centro de trabajo. “Los sentimientos pueden ser agradables o desagradables y son resultados de la respuesta personal al medio, o a lo que sucede en su interior”. Estas capacidades afectivas se manifiestan a través de la comunicación, la empatía, el respeto y la responsabilidad. <sup>(24)</sup>

### **Capacidades psicomotoras.**

Los enfermeros poseen conocimientos y capacidades necesarias para demostrar al paciente que puedan enfrentar cualquier situación. La especialización del personal de salud es importante para el óptimo trato de paciente y la buena relación entre ellos, promoviendo la salud ante todo y generando buena orientación para evitar pérdidas humanas y la hospitalización cuando existen complicaciones. Por medio de capacitaciones para aplicar tratamientos adecuados a los pacientes. <sup>(25)</sup>

### **Cumplimiento y responsabilidad.**

Para un profesional de la salud el cumplimiento y responsabilidad se convierten en pilares del desempeño laboral como parte de generar mayor confianza con el paciente. Si comete un error y no lo reconoce genera consecuencias graves no solo para el paciente si no para la entidad en la que labora. “Un profesional y personal de salud debe de ser competente y responsable, y siempre cumplir en defensa de la vida, la promoción y cuidado integral de la salud”. <sup>(25)</sup>

### 3.2.2.2. Factores que influyen en el desempeño laboral

Los factores que afectan el desarrollo del buen desempeño laboral son los siguientes:

- **Clima laboral:** El personal que labora en un ambiente con continuo estrés, higiene y hasta hostigamiento, desarrollara desinterés por el cumplimiento de sus metas y por tanto la calidad del servicio a brinda también sea baja.
- **Falta de capacitación:** Los conocimientos que se van adquiriendo por medio de capacitaciones son relevantes al momento de establecer metas para la mejora de la productividad de la empresa o entidad al igual que el buen servicio y trato a los pacientes si se tratara de un profesional de la salud.
- **Pasión:** Si al profesional no le agrada su trabajo, este está carente de pasión por lo que, por lo tanto, no desempeñara bien sus metas tanto profesionales como personales.

### 3.3. Marco Conceptual

- **Estrés:** Es un conjunto de síntomas que se relacionan entre sí por que generan cambios tanto físicos como psicológicos en la persona que lo padece, estos síntomas son las tensiones emocionales que forman el estrés, este término se originó de stress que significa tensión, existen diversos grados entre los cuales unos positivos y otros negativos pero que en ambos casos generan ciertas consecuencias en la persona que lo padece , las reacciones que surgen en la persona, puede ayudary o empeorar situaciones tanto personales así como en el desempeño laboral.
- **Ansiedad:** Los sentimientos que engloban este tema son temor, miedo e inquietud, son reacciones al estrés. Al igual que el estrés

ciertos grados de ansiedad pueden ser positivos o negativos para la persona que lo padezca. Este trastorno genera ciertos síntomas que se diferencian de los demás por ser más atención profesional especializada, algunos tipos de ansiedad como fobias o trastornos de pánico generan que el tratamiento se mas extensión y personalizado.

- **Tensión emocional:** El daño que genera la tensión a nivel cerebral es relevante porque a la larga puede generar enfermedades psicosomáticas, en otras palabras, la tensión emocional puede llegar a generar problemas físicos en la persona que lo padezca.
- **Desempeño laboral:** Se refiere a la calidad del servicio que brinda una persona por el servicio que otorga, dentro de la empresa o entidad en la que labora. Es como se comporta y de cómo realiza y cumple las metas planteadas dentro de la organización de la empresa. El desempeño laboral evalúa: la productividad y calidad, la eficiencia, actitud, el trabajo personal y en equipo.
- **Responsabilidad:** Es el cumplimiento de las obligaciones, por medio de valores y características positivas, con las cuales el profesional podrá cumplir de mejor manera las metas tanto personales como laborales. Este valor se encuentra presente en el subconsciente y se va desarrollando a lo largo de los años de desarrollo de la persona que abarca mucho su entorno familiar.
- **Cognición:** Es la capacidad de la persona para procesar, asimilar y diferenciar información que se va adquiriendo con el paso del tiempo.
- **Profesional de la salud:** Es aquella persona que tiene la capacidad de asistir a cualquier persona ante un problema en las diversas áreas de salud. Los profesionales de este sector se van especializando de acuerdo a lo que han estudiado como ejemplo: médicos odontólogos, enfermeras. Biólogos etc.

## IV. METODOLOGÍA

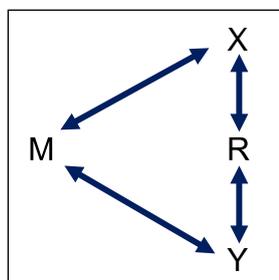
### 4.1. Tipo y nivel de investigación

- Según el proceso de planeación en la colección de los datos el estudio es de tipo prospectivo. Los estudios de esta naturaleza se caracterizan porque los datos son recogidos luego del proceso de planificación del proyecto
- El corte del estudio es de tipo transversal. Esta característica se refiere a la cantidad de veces que se realiza el recojo de la información.
- Según el tipo y alcance del estudio es descriptivo correlacional, la finalidad de este estudio verificar el grado de asociación entre las variables.
- El estudio pertenece al tercer nivel de investigación por tener por finalidad determinar la correlación entre las variables de estudio.

### 4.2. Diseño de investigación

Diseño No Experimental. Este tipo de investigación se caracteriza porque las variables no son manipuladas, es decir no hay intervención para modificar las variables, solo se basa en la observación de los hechos o fenómenos en su realidad o como se presentan naturalmente.

Diseño descriptivo correlacional



Donde:

- M : Trabajadores de las Salud del Centro de Salud La Palma.  
O<sub>x1</sub> : Estrés  
R : Relación entre ambos  
O<sub>y1</sub> : Desempeño Laboral

### 4.3. Población – Muestra

#### **Población**

La población es un conjunto de individuos con características similares los cuales comparten un espacio-temporal y cualidades que los identifica a ser parte del universo muestral.<sup>(26)</sup>

La población objeto de estudio está representado por el personal de salud del Centro de Salud La Palma, considerando los últimos 6 meses en el trabajo, en consecuencia, la población se compone de 43 trabajadores de salud.

#### **Muestra.**

El muestreo aplicado sera el censal, donde todos los sujetos de la poblacion pertenecen a la muestra, es decir la muestra son todos los 43 trabajadores, personal de salud del Centro de Salud La Palma de la ciudad de Ica.

Por lo tanto, el tamaño muestral es de 43 trabajadores que laboran en el Centro de Salud La Palma. El procedimiento empleado para la selección de la muestra es cuantitativo y las unidades de la muestra serán todo el personal de salud, a fin de que todas las unidades de la población sean elegidas.

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

##### **Hipótesis general**

**H<sub>i</sub>:** Existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud La Palma Ica – 2020.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud La Palma Ica – 2020.

##### **Hipótesis específicas**

###### **Hipótesis Específica 1:**

Existe una relación significativa entre clima organizacional, respeto y responsabilidad en el personal del centro de salud La Palma – Ica, 2020.

###### **Hipótesis Específica 2:**

Existe una relación significativa entre influencia del líder y trabajo en equipo en el personal del centro de salud La Palma – Ica, 2020.

#### **4.5. Identificación de las variables**

##### **Variables demográficas**

- Servicio.
- Edad
- Sexo
- Antigüedad de servicio
- Experiencia laboral
- Grado académico alcanzado

## **Variables de estudio**

- **Variable X: Nivel de estrés**
  - Organizacional
  - Estructura organizacional
  - Territorio organizacional
  - Tecnología
  - Influencia de líder
  - Falta de cohesión
  - Respaldo del grupo
  
- **Variable Y: Desempeño laboral**
  - Asistencia y puntualidad
  - Trabajo en equipo
  - Productividad
  - Respeto y responsabilidad
  - Calidad de trabajo.
  - Trabajo bajo presión.

#### 4.6. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEF OPERACIONAL	DIMENSIONES	ESCALA	VALOR FINAL
<b>Estrés</b>	El cuestionario escala de estrés laboral de (OIT - OMS), para medir el nivel de estrés del personal de salud	<p>Clima organizacional</p> <p>Estructura organizacional</p> <p>Territorio organizacional</p> <p>Tecnología</p> <p>Influencia de líder</p> <p>Falta de cohesión</p> <p>Respaldo del grupo</p>	<p>Escala de Likert</p> <p><b>Escala Nominal</b></p> <p>1= NUNCA</p> <p>2= RARAS VECES</p> <p>3= OCASIONALMENTE</p> <p>4= ALGUNAS VECES</p> <p>5= FRECUENTEMENTE</p> <p>6 = GENERALMENTE</p> <p>7= SIEMPRE</p>	<p>Bajo Nivel de Estrés (&lt; 90)</p> <p>Nivel intermedio (91 – 117)</p> <p>Estrés (118 – 153)</p> <p>Alto nivel de estrés (&gt; 154)</p>
<b>Desempeño laboral</b>	El cuestionario de desempeño laboral, para medir el desempeño laboral.	<p>Asistencia y puntualidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Productividad</p> <p>Respeto y responsabilidad</p> <p>Calidad de trabajo.</p> <p>Trabajo bajo presión.</p>	<p><b>Escala Nominal</b></p> <p>Escala de Likert</p> <p>1 = NUNCA.</p> <p>2= A VECES.</p> <p>3= CASI SIEMPRE.</p> <p>4= SIEMPRE.</p>	<p>Malo (32 – 50)</p> <p>Regular (51 – 70)</p> <p>Bueno(71 – 95)</p> <p>Excelente (96 - 128)</p>

Sexo		Características Sexuales	Mujer hombre	Escala nominal
Edad		Fecha de nacimiento	.....años	Escala ordinal
Estado civil		Condición marital	Soltero(a), casado(a), viudo(a), divorciado(a)	Escala nominal
Maternidad /paternidad		Según recolección datos	Con hijos, sin hijos	Escala nominal
Experiencia laboral		Tiempo de servicio	.....en años	Escala ordinal
Profesión y/o Ocupación		Actividad especializada		Escala nominal
Condición laboral		Modalidad de trabajo	Nombrado, contrato CAS, terceros, otros	Escala nominal

#### 4.7. Recolección de datos

La técnica utilizada para el recojo de información es la Encuesta.

La encuesta es una herramienta que provee una descripción con alternativas por lo general numéricas, la cual es entendible por el grupo muestral.

El tipo de instrumento es el cuestionario.

Los cuestionarios son documentos con opciones múltiples de los cuales se obtienen datos para ser procesados numéricamente o de forma cuantitativa.

Para este estudio se utilizará la Escala de Estrés laboral de OIT y El cuestionario de Desempeño Laboral de Ríos (2010)

#### **Variable X: Estrés**

Incluyendo los siguientes atributos, en su ficha técnica:

Instrumento : Escala de Estrés Laboral OIT - OMS<sup>(17)</sup>

Autor : Ivancevich & Matteson (1989)

Año : 1989

Confiabilidad : Confiabilidad de 0,966, según el alfa de Cronbach

Procedencia : Este Instrumento fue validado y elaborado por la OMS  
en conjunto con la OIT

Significación : El cuestionario de estrés considera con 7 dimensiones

Extensión : El cuestionario está constituido por 25 preguntas.

Aplicación : Aplicación directa individual o colectiva.

Ámbito de Aplicación: Personal de salud del Centro de Salud La Palma.

Finalidad : Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral

Duración : El tiempo aproximado que se tomara en responder el  
cuestionario es 10 - 15 minutos.

Puntuación : Se utilizó la tabla de cálculo de puntuaciones:

Nº	CONDICIÓN
1	Si la condición <b>NUNCA</b> es fuente de estrés.
2	Si la condición <b>RARAS VECES</b> es fuente de estrés.
3	Si la condición <b>OCASIONALMENTE</b> es fuente de estrés.
4	Si la condición <b>ALGUNAS VECES</b> es fuente de estrés.
5	Si la condición <b>FRECUENTEMENTE</b> es fuente de estrés.
6	Si la condición <b>GENERALMENTE</b> es fuente de estrés.
7	Si la condición <b>SIEMPRE</b> es fuente de estrés.

Nº	DIMENSIONES	NÚM. ÍTEMS	RANGO DE ESTRÉS
1	Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4 a 28
2	Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4 a 28
3	Territorio organizacional	3, 15, 22	3 a 21
4	Tecnología	4, 14, 25	3 a 21
5	Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4 a 28
6	Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4 a 28
7	Respaldo del grupo	8, 19, 23	3 a 21

Niveles y Rango: Se considera:

NIVELES DE ESTRÉS	PUNTUACIÓN
- Bajo Nivel de Estrés	< 90
- Nivel intermedio	91 – 117
- Estrés	118 – 153
- Alto nivel de estrés	> 154

### Variable Y: Desempeño laboral

Incluyendo los siguientes atributos, en su ficha técnica:

Instrumento : Cuestionario de desempeño laboral<sup>(1)</sup>

Autor : Ríos M

Año 2010

Confiabilidad : Confiabilidad de 0,9%, según el alfa de Cronbach

Significación : El cuestionario de estrés considera con 6 dimensiones

Extensión : El cuestionario está constituido por 32 preguntas.

Aplicación : Aplicación directa individual o colectiva.

Ámbito de Aplicación: Personal de salud del Centro Salud La Palma

Duración : 20 minutos.

Puntuación : El cuestionario ha utilizado la escala de Likert:

<b>Nº</b>	<b>CONDICIÓN</b>
<b>1</b>	Si la condición <b>NUNCA</b> .
<b>2</b>	Si la condición <b>A VECES</b> .
<b>3</b>	Si la condición <b>CASI SIEMPRE</b> .
<b>4</b>	Si la condición <b>SIEMPRE</b> .

<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>NÚM. ÍTEMS</b>	<b>RANGO DE ESTRÉS</b>
<b>1</b>	Asistencia y Puntualidad	1 - 6	6 a 24
<b>2</b>	Trabajo en Equipo	7 - 10	4 a 16
<b>3</b>	Productividad	11 - 16	6 a 24
<b>4</b>	Respeto y Responsabilidad	17 - 19	3 a 18
<b>5</b>	Calidad en el Trabajo	20 - 27	8 a 32
<b>6</b>	Trabajo bajo presión	28 - 32	5 a 20

Niveles y Rango: Se considera:

<b>DESEMPEÑO</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>
Malo	32 - 50
Regular	51 - 70
Bueno	71 - 95
Excelente	96 - 128

## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de resultados

Tabla 1. Clima organizacional en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.

		Clima organizacional			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo nivel	23	53,5	53,5	53,5
	Nivel medio	9	20,9	20,9	74,4
	Estrés	9	20,9	20,9	95,3
	Nivel alto de estrés	2	4,7	4,7	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

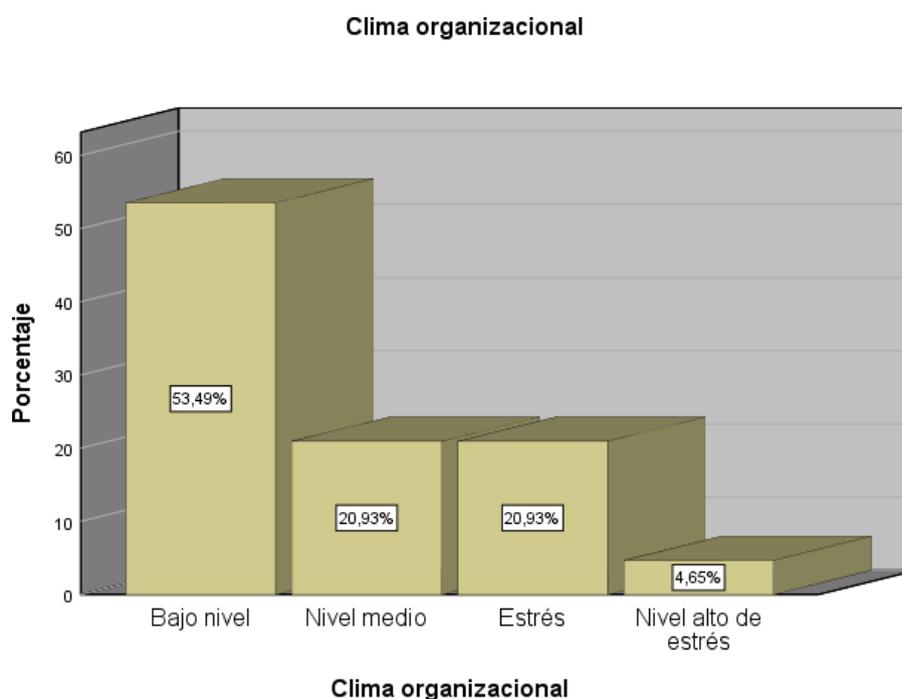


Figura N° 1. Clima organizacional en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.

Tabla 2. Estructura organizacional en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.

		Estructura organizacional			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo nivel	23	53,5	53,5	53,5
	Nivel medio	10	23,3	23,3	76,7
	Estrés	9	20,9	20,9	97,7
	Nivel alto de estrés	1	2,3	2,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	



Figura N° 2. Estructura organizacional en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020

Tabla 3. Territorio organizacional en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.

		Territorio organizacional			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo nivel	29	67,4	67,4	67,4
	Nivel medio	10	23,3	23,3	90,7
	Estrés	4	9,3	9,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

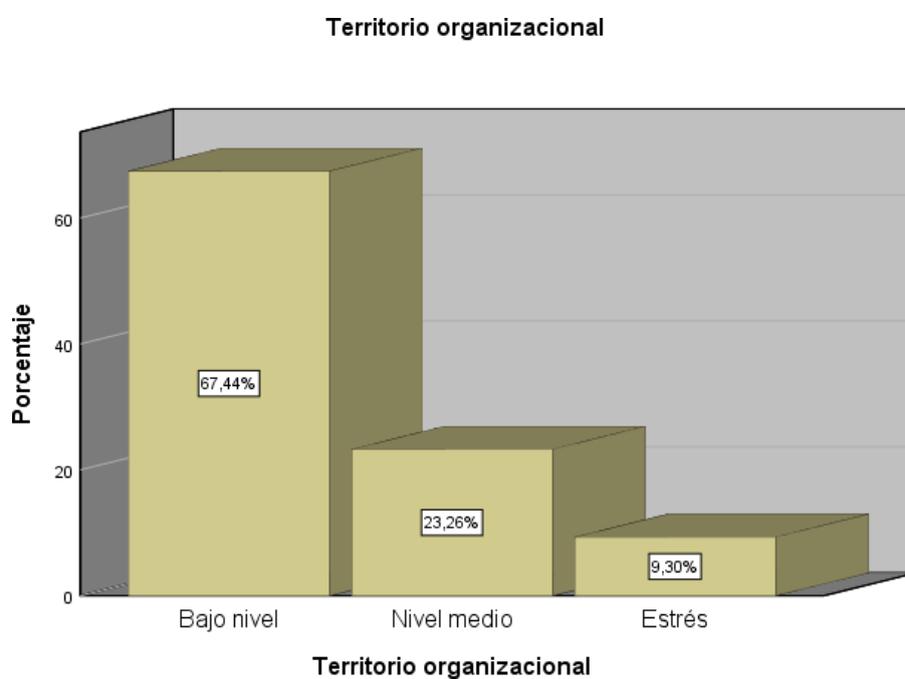
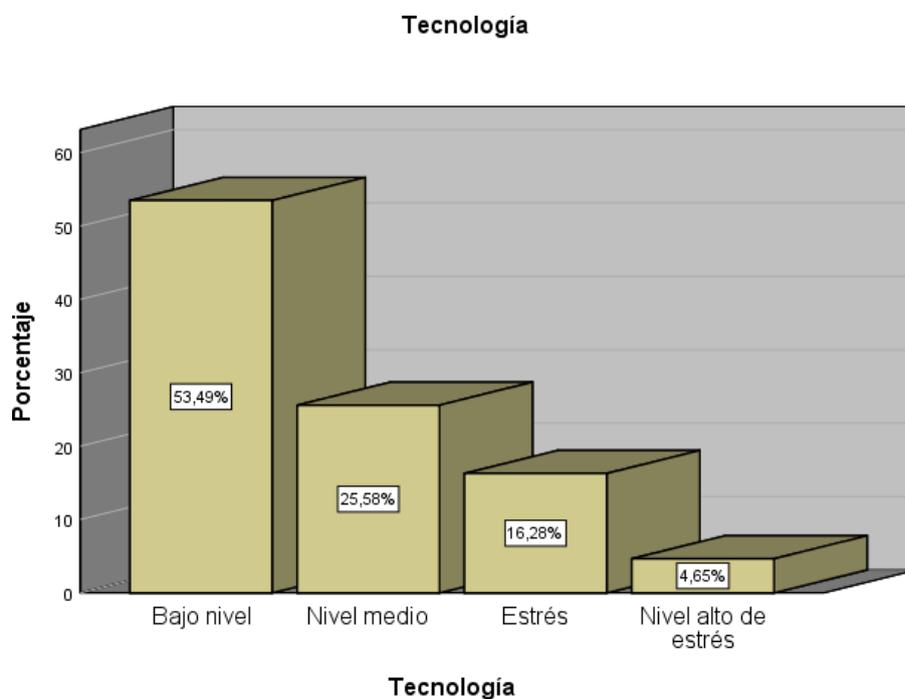


Figura N° 3. Territorio organizacional en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.

*Tabla 4. Manejo de tecnología en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.*

		<b>Tecnología</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo nivel	23	53,5	53,5	53,5
	Nivel medio	11	25,6	25,6	79,1
	Estrés	7	16,3	16,3	95,3
	Nivel alto de estrés	2	4,7	4,7	100,0
	Total	43	100,0	100,0	



*Figura N° 4. Manejo de tecnología en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.*

Tabla 5. Influencia del líder en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.

		Influencia del líder		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Bajo nivel	25	58,1	58,1	58,1
	Nivel medio	12	27,9	27,9	86,0
	Estrés	5	11,6	11,6	97,7
	Nivel alto de estrés	1	2,3	2,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

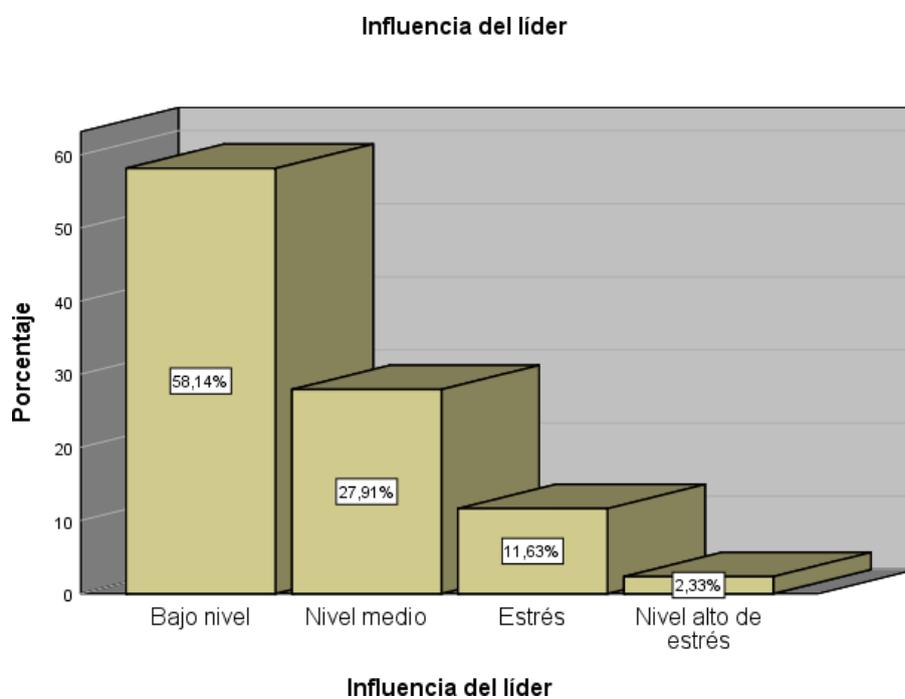


Figura N° 5. Influencia del líder en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.

Tabla 6. Falta de cohesión en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.

		Falta de cohesión			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo nivel	24	55,8	55,8	55,8
	Nivel medio	13	30,2	30,2	86,0
	Estrés	3	7,0	7,0	93,0
	Nivel alto de estrés	3	7,0	7,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

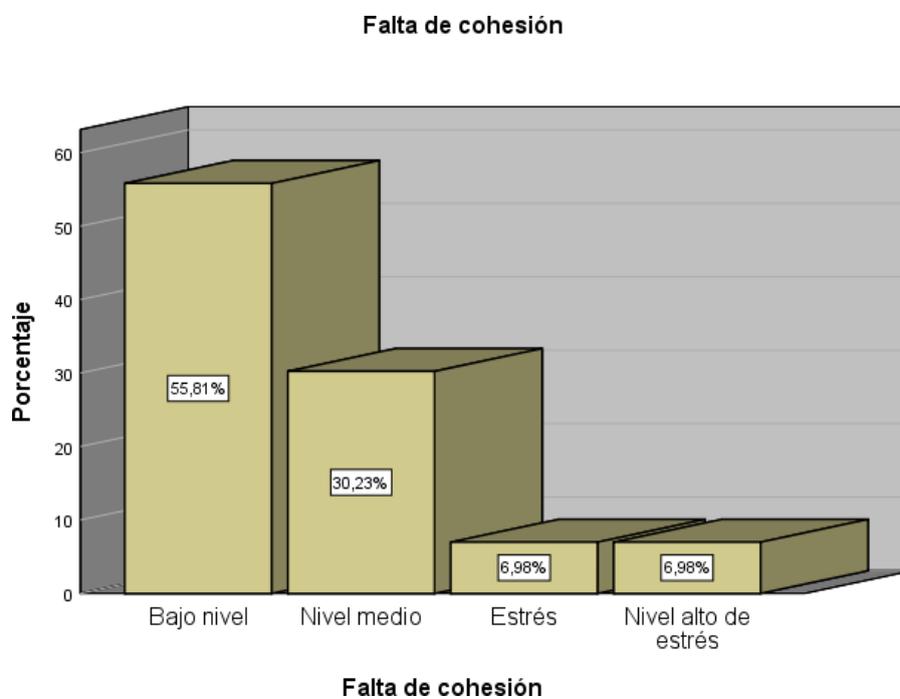


Figura N° 6. Falta de cohesión en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.

Tabla 7. Respaldo de grupo en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.

		Respaldo del grupo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo nivel	27	62,8	62,8	62,8
	Nivel medio	9	20,9	20,9	83,7
	Estrés	4	9,3	9,3	93,0
	Nivel alto de estrés	3	7,0	7,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

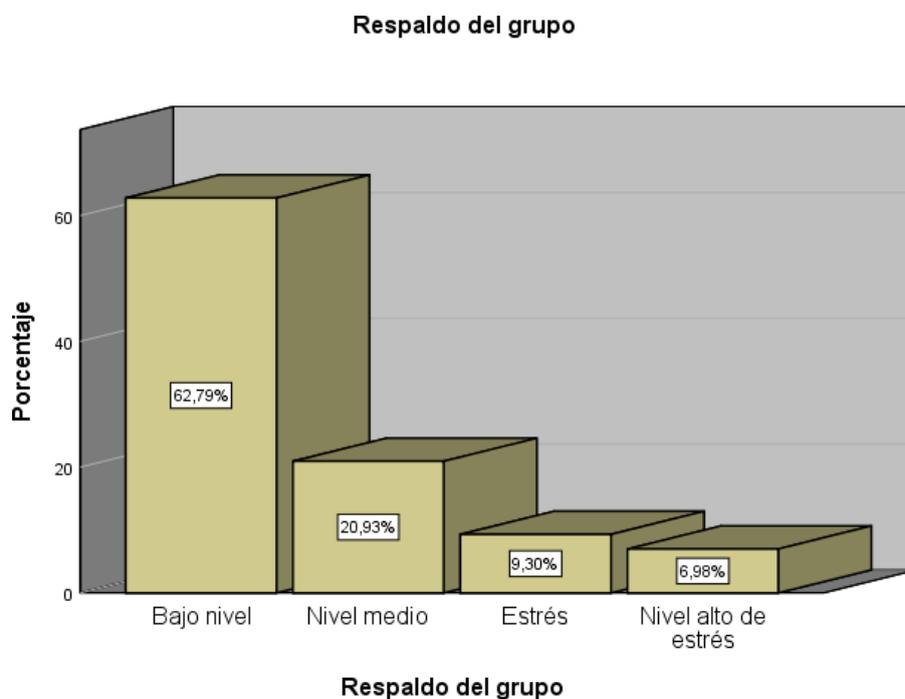


Figura N° 7. Respaldo de grupo en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.

Tabla 8. Asistencia y puntualidad en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.

		Asistencia y Puntualidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	27	62,8	62,8	62,8
	Regular	14	32,6	32,6	95,3
	Bueno	1	2,3	2,3	97,7
	Excelente	1	2,3	2,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

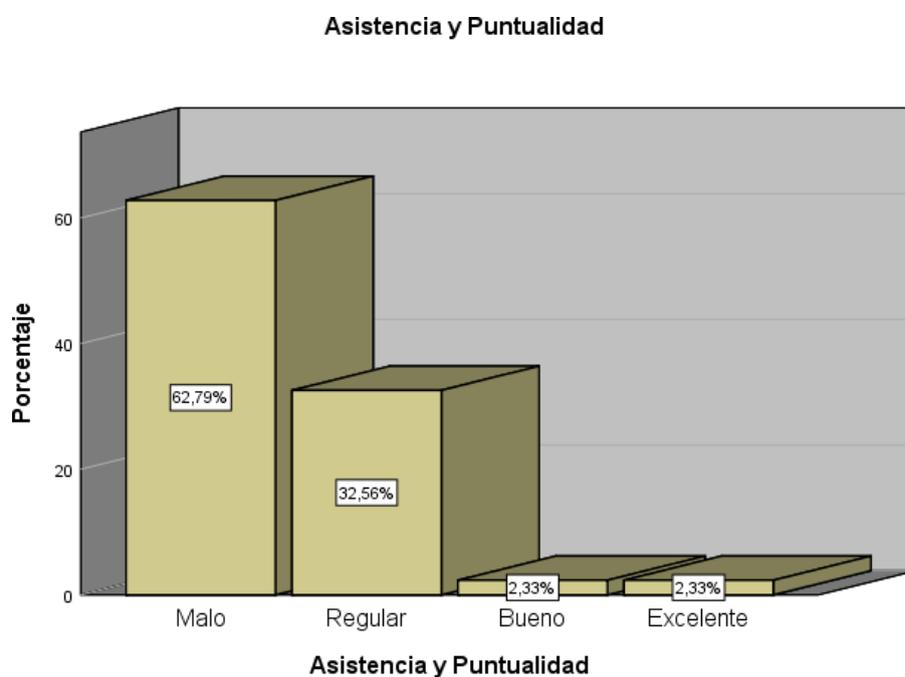


Figura N° 8. Asistencia y puntualidad en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.

Tabla 9. Trabajo en equipo en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.

		Trabajo en Equipo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	36	83,7	83,7	83,7
	Regular	5	11,6	11,6	95,3
	Bueno	1	2,3	2,3	97,7
	Excelente	1	2,3	2,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

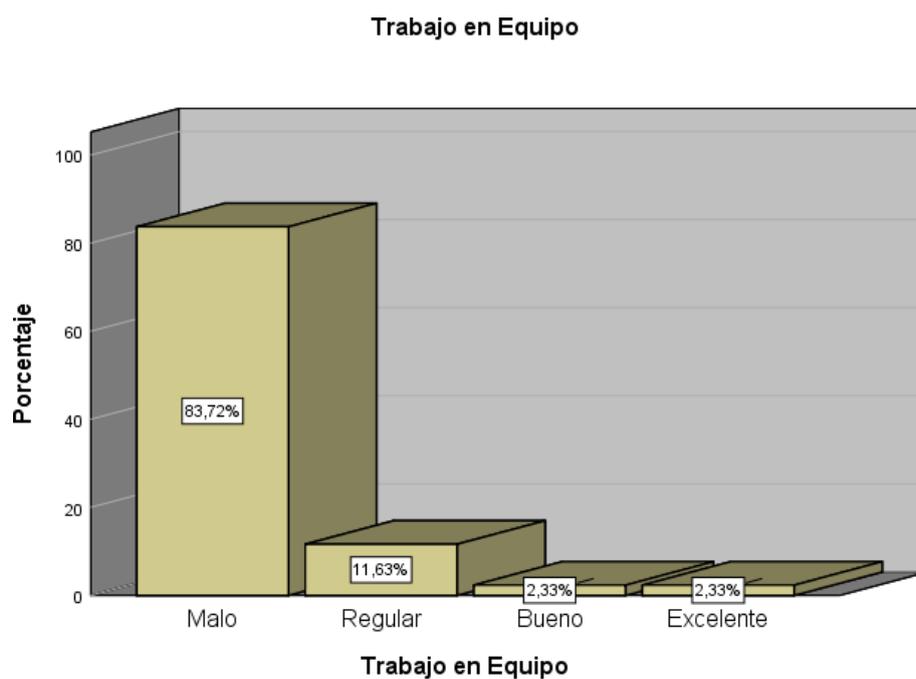
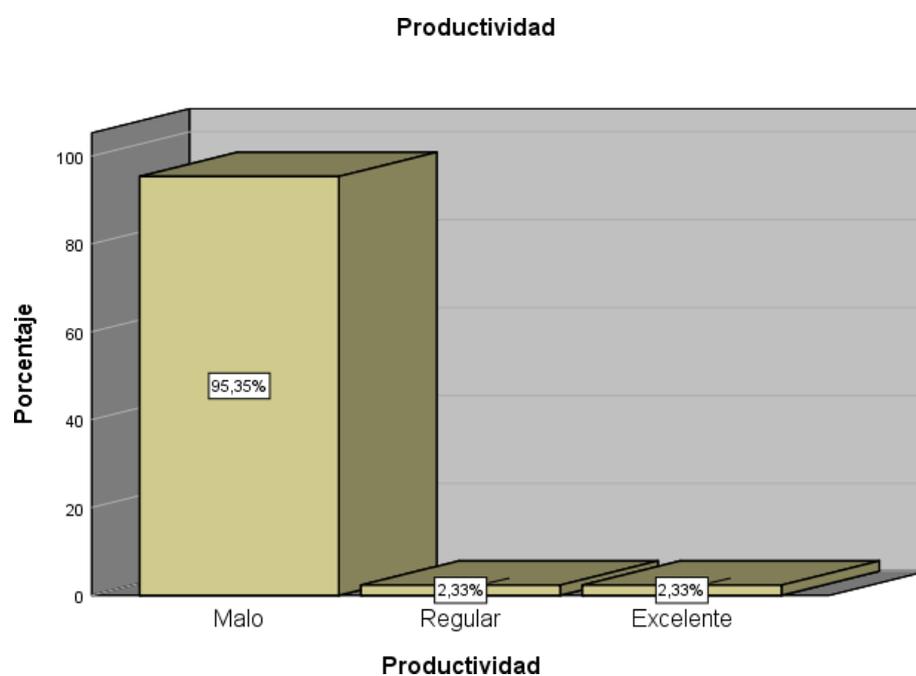


Figura N° 9. Trabajo en equipo en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.

*Tabla 10. Productividad en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.*

		<b>Productividad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	41	95,3	95,3	95,3
	Regular	1	2,3	2,3	97,7
	Excelente	1	2,3	2,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	



*Figura N° 10. Productividad en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.*

Tabla 11. Respeto y responsabilidad en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.

		<b>Respeto y Responsabilidad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	42	97,7	97,7	97,7
	Excelente	1	2,3	2,3	100,0
Total		43	100,0	100,0	



Figura N° 11. Respeto y responsabilidad en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.

Tabla 12. Calidad de trabajo en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.

		Calidad en el Trabajo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	37	86,0	86,0	86,0
	Regular	5	11,6	11,6	97,7
	Excelente	1	2,3	2,3	100,0
Total		43	100,0	100,0	

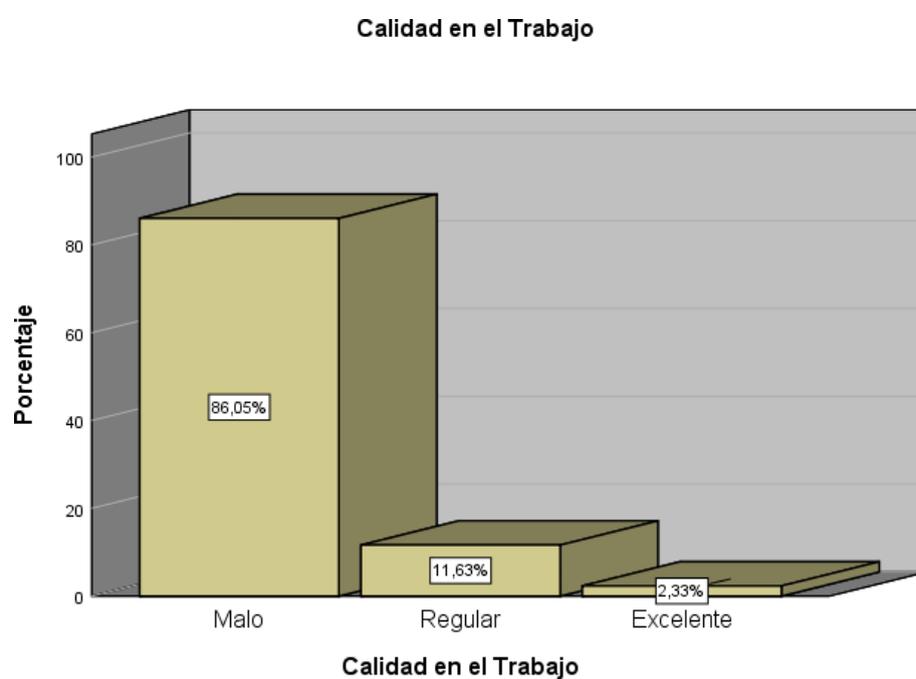


Figura N° 12. Calidad de trabajo en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.

Tabla 13. Capacidad de trabajo bajo presión en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.

		Trabajo bajo presión			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	20	46,5	46,5	46,5
	Regular	21	48,8	48,8	95,3
	Bueno	2	4,7	4,7	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

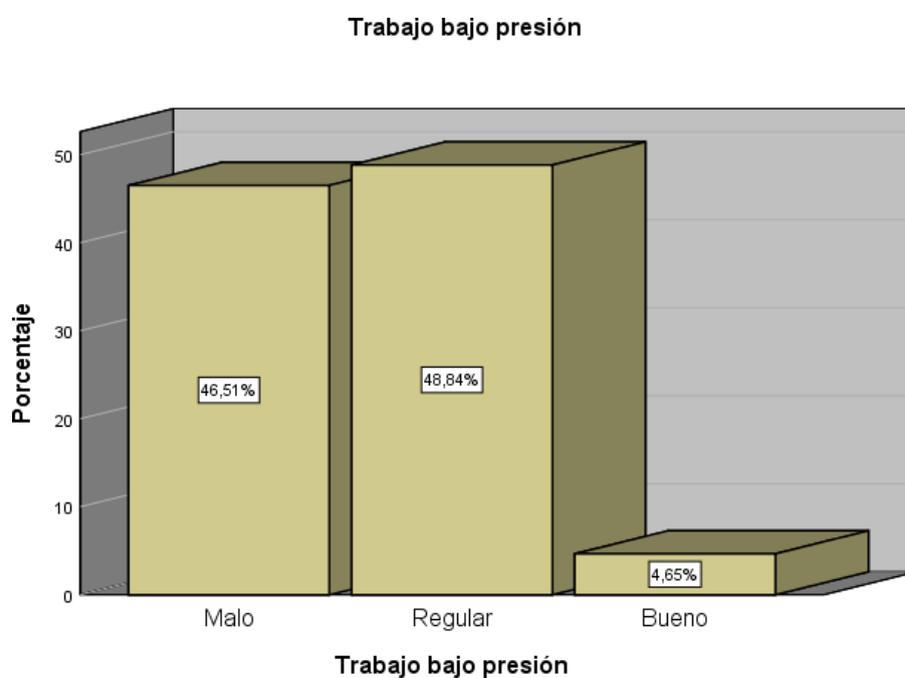


Figura N° 13. Capacidad de trabajo bajo presión en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.

Tabla 14. Nivel de estrés laboral en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.

		<b>Estrés laboral</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo nivel	33	76,7	76,7	76,7
	Nivel medio	6	14,0	14,0	90,7
	Estrés	3	7,0	7,0	97,7
	Nivel alto de estrés	1	2,3	2,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

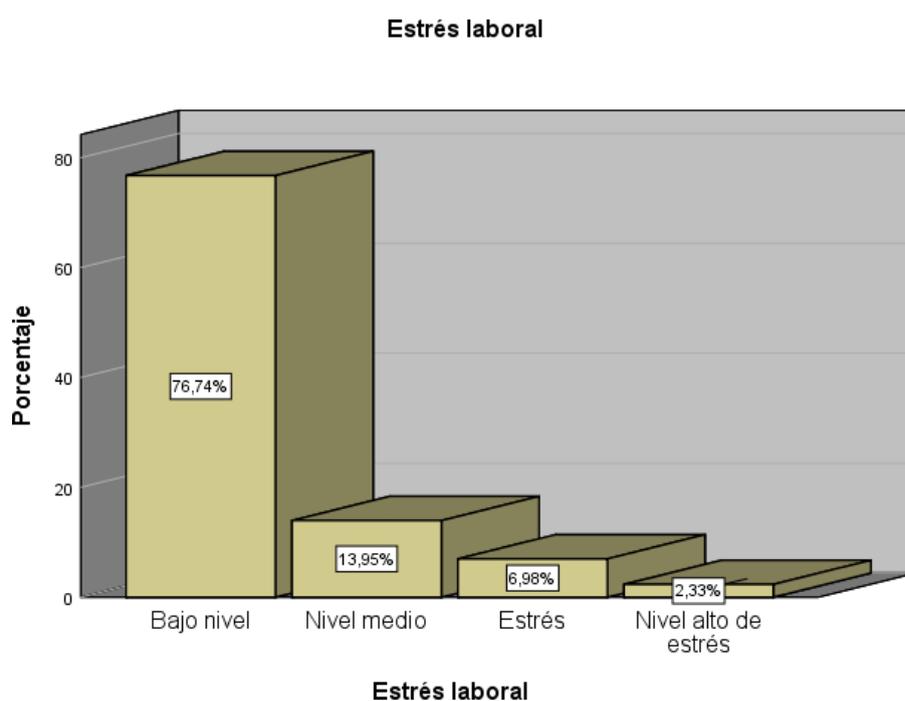


Figura N° 14. Nivel de estrés laboral en el personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.

Tabla 15. Desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.

		Desempeño laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	32	74,4	74,4	74,4
	Regular	10	23,3	23,3	97,7
	Excelente	1	2,3	2,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

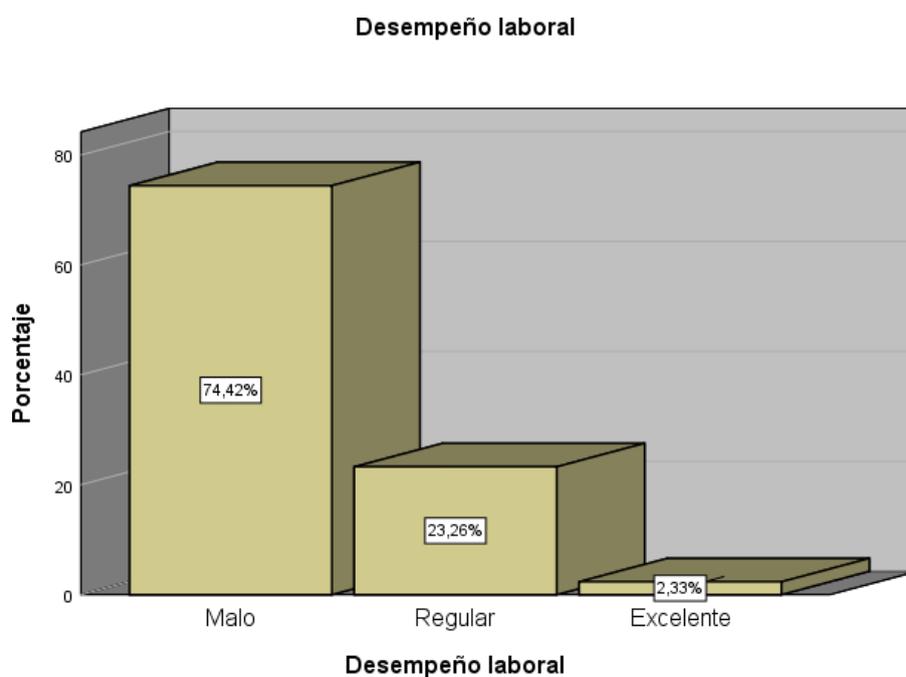


Figura N° 15. Desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud La Palma, 2020.

## 5.2. Interpretación de datos

En la tabla y figura 1; se observa que el 53.5% (23) de participantes presenta un nivel bajo, mientras que el 20.9% (9) indica un nivel medio, asimismo el 4.7% (2) manifiestan un nivel alto de estrés.

En la tabla y figura 2; se observa que el 53.5% (23) de participantes presenta un nivel bajo, mientras que el 23.3% (10) indica un nivel medio, asimismo el 2.3% (1) manifiestan un nivel alto de estrés.

En la tabla y figura 3; se observa que el 67.4% (29) de participantes presenta un nivel bajo, mientras que el 23.3% (10) indica un nivel medio, asimismo el 9.3% (4) manifiestan un nivel medio alto de estrés.

En la tabla y figura 4; se observa que el 53.5% (23) de participantes presenta un nivel bajo, mientras que el 25.6% (11) indica un nivel medio, asimismo el 4.7% (2) manifiestan un nivel alto de estrés.

En la tabla y figura 5; se observa que el 58.1% (25) de participantes presenta un nivel bajo, mientras que el 27.9% (12) indica un nivel medio, asimismo el 2.3% (1) manifiestan un nivel alto de estrés.

En la tabla y figura 6; se observa que el 55.8% (24) de participantes presenta un nivel bajo, mientras que el 30.2% (13) indica un nivel medio, asimismo el 7.0% (3) manifiestan un nivel alto de estrés.

En la tabla y figura 7; se observa que el 62.8% (27) de participantes presenta un nivel bajo, mientras que el 20.9% (9) indica un nivel medio, asimismo el 7.0% (3) manifiestan un nivel alto de estrés.

En la tabla y figura 8; se observa que el 62.8% (27) de participantes presenta un nivel malo, mientras que el 32.6% (14) indica un nivel regular, además el 2.3%(1) indica un nivel bueno, asimismo el 2.3% (1) manifiestan un nivel excelente de asistencia y puntualidad.

En la tabla y figura 9; se observa que el 83.7% (36) de participantes presenta un nivel malo, mientras que el 11.6% (5) indica un nivel regular, además el 2.3%(1) indica un nivel bueno, asimismo el 2.3% (1) manifiestan un nivel excelente de trabajo en equipo.

En la tabla y figura 10; se observa que el 95.3% (41) de participantes presenta un nivel malo, mientras que el 2.3% (1) indica un nivel regular, asimismo el 2.3% (1) manifiestan un nivel excelente de productividad.

En la tabla y figura 11; se observa que el 97.7% (42) de participantes presenta un nivel malo, mientras que el 2.3% (1) indica un nivel excelente de respeto y responsabilidad.

En la tabla y figura 12; se observa que el 86.0% (37) de participantes presenta un nivel malo, mientras que el 11.6% (5) indica un nivel regular, asimismo el 2.3% (1) manifiestan un nivel excelente de calidad en el trabajo.

En la tabla y figura 13; se observa que el 46.5% (20) de participantes presenta un nivel malo, mientras que el 48.8% (21) indica un nivel regular, asimismo el 4.7% (2) manifiestan un nivel excelente de productividad.

En la tabla y figura 14; se observa que el 76.7% (33) de participantes presenta un nivel bajo, mientras que el 14.0% (6) indica un nivel medio, asimismo el 2.3% (1) manifiestan un nivel alto de estrés.

En la tabla y figura 15; se observa que el 74.4% (32) de participantes presenta un nivel malo, mientras que el 23.3% (10) indica un nivel regular, asimismo el 2.3% (1) manifiestan un nivel excelente de desempeño laboral.

## VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1. Análisis descriptivo de los resultados

En este capítulo se realizó el análisis de los estadísticos descriptivo de cada una de las variables, así como de sus dimensiones. Por otro lado, se realizó la prueba de normalidad de manera que se pudo establecer si se está frente a una distribución paramétrica o no paramétrica. Finalmente se ejecutó la prueba de hipótesis.

*Tabla 16. Estadísticos descriptivos de la variable estrés laboral y dimensiones*

<b>Estadísticos descriptivos</b>					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Clima organizacional	43	4	24	11,51	5,966
Estructura organizacional	43	4	25	10,79	5,519
Territorio organizacional	43	3	16	6,86	3,321
Tecnología	43	3	21	8,72	4,620
Influencia del líder	43	4	28	10,12	5,443
Falta de cohesión	43	4	26	10,60	5,786
Respaldo del grupo	43	3	21	7,67	4,834
N válido (por lista)	43				

*Tabla 17. Estadísticos descriptivos de la variable desempeño laboral y dimensiones*

<b>Estadísticos descriptivos</b>					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Asistencia y Puntualidad	43	6	22	10,26	3,472
Trabajo en Equipo	43	4	16	6,02	2,435
Productividad	43	6	23	7,65	2,927
Respeto y Responsabilidad	43	3	12	3,56	1,452
Calidad en el Trabajo	43	8	31	10,44	4,159
Trabajo bajo presión	43	5	16	9,42	2,745
N válido (por lista)	43				

Tabla 18. Prueba de normalidad Shapiro- Wilk

Al ser la población inferior a 50 participantes se aplicó la prueba de bondad shapiro-wilk

**Hipótesis nula: Ho:  $\rho = 0$**

Los datos provienen de una distribución normal

**Hipótesis alterna: Ha:  $\rho \neq 0$**

Los datos no provienen de una distribución normal.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,142	43	,030	,910	43	,003
Estructura organizacional	,126	43	,084	,932	43	,013
Territorio organizacional	,177	43	,002	,902	43	,001
Tecnología	,157	43	,010	,919	43	,005
Influencia del líder	,131	43	,063	,905	43	,002
Falta de cohesión	,130	43	,065	,884	43	,000
Respaldo del grupo	,217	43	,000	,857	43	,000
Asistencia y Puntualidad	,137	43	,040	,913	43	,003
Trabajo en Equipo	,203	43	,000	,781	43	,000
Productividad	,286	43	,000	,579	43	,000
Respeto y Responsabilidad	,350	43	,000	,402	43	,000
Calidad en el Trabajo	,279	43	,000	,615	43	,000
Trabajo bajo presión	,119	43	,141	,960	43	,142
Estrés laboral	,117	43	,159	,934	43	,016
Desempeño laboral	,168	43	,004	,726	43	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para la prueba de normalidad, se tuvo en cuenta la prueba de Shapiro-wilk, pues el tamaño de la muestra resulto ser menor a 50 participantes, de acuerdo a los valores obtenidos estos resultan ser menores a 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se evidencia que se está frente a una distribución no paramétrica, de manera que se aplicó la prueba de correlación Rho de Spearman

## Prueba de hipótesis general

### Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$

No Existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud La Palma Ica – 2020.

### Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$

Existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud La Palma Ica – 2020.

### 2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$  (prueba bilateral)

### 3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

Tabla 19. Correlación de estrés laboral y desempeño laboral

		Estrés laboral	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,776
		Sig. (bilateral)	.	,045
		N	43	43
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,776	1,000
		Sig. (bilateral)	,045	.
		N	43	43

La correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación inversa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud La Palma Ica – 2020.; con un valor de correlación de -0.776; así también resulta ser significativa, puesse obtuvo un valor de  $p=0.045$

### Prueba de hipótesis específica 1

#### Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$

No existe una relación significativa entre clima organizacional, respeto y responsabilidad en el personal del centro de salud La Palma – Ica, 2020.

#### Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$

Existe una relación significativa entre clima organizacional, respeto y responsabilidad en el personal del centro de salud La Palma – Ica, 2020.

#### 2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$  (prueba bilateral)

#### 3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

Tabla 20. Correlación de Clima organización y respeto y responsabilidad.

			Correlaciones	
			Clima organizacional	Respeto y Responsabilidad
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,615
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
	Respeto y Responsabilidad	Coefficiente de correlación	,615	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	43	43

La correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación directa entre clima organizacional, respeto y responsabilidad en el personal del centro de salud La Palma – Ica, 2020; con un valor de correlación de 0.615; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de  $p=0.000$

## Prueba de hipótesis específica 2

### Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$

No existe una relación significativa entre influencia del líder y calidad en el trabajo en el personal del centro de salud La Palma – Ica, 2020.

### Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$

Existe una relación significativa entre influencia del líder y calidad en el trabajo en el personal del centro de salud La Palma – Ica, 2020.

### 2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$  (prueba bilateral)

### 3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

Tabla 21. Correlación entre influencia del líder y calidad en el trabajo.

		Correlaciones	
		Influencia del líder	Calidad en el Trabajo
Rho de Spearman	Influencia del líder	Coefficiente de correlación	,712
		Sig. (bilateral)	,000
		N	43
	Calidad en el Trabajo	Coefficiente de correlación	,712
		Sig. (bilateral)	,000
		N	43

La correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación directa entre influencia del líder y la calidad en el trabajo en el personal del centro de salud La Palma – Ica, 2020; con un valor de correlación de 0.712; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de  $p=0.000$

## 6.2. Comparación de resultados con el marco teórico

El estudio tuvo por finalidad determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal del centro de salud La Palma – Ica, 2020, asimismo realizar un análisis de los resultados descriptivos de cada una de las variables y las dimensiones.

La mayor limitación de la investigación es la generada por la coyuntura de emergencia sanitaria por covid 19 que afecta incidentemente a la provincia de Ica, siendo el Centro de Salud La palma de nivel I-4 con atención a pacientes covid, ello restringe la posibilidad de gestionar un sencillo proceso de recolección de datos. Los instrumentos de evaluación fueron seleccionados y preparados para la recolección de información los cuales están validados y son estandarizados correspondientemente.

Se logró determinar una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño labora en el personal del centro de salud la Palma, Ica, 2020 obteniéndose una intensidad de relación reflejado en el coeficiente de correlación rho de Spearman de -0.776.

Respecto a la variable estrés laboral se determinó un análisis descriptivo que ubica el resultado en un nivel bajo con un 78.7%, estos tienen concordancia con Velasquez<sup>5</sup> quien también indica que el 71.9% no tiene un nivel de estrés significativo, sin embargo, también tiene contraposición con los encontrados en el trabajo de Cubas<sup>9</sup> quien refiere un nivel severo de estrés en un 45.3% mientras que ese nivel solo se halla en un 2.3% en el presente estudio. Los resultados son sui generis puesto que a pesar de la coyuntura internacional el personal que labora en el establecimiento de salud no presente signos de estrés crónico o patológico.

De igual manera Jimenez<sup>6</sup> manifestó que en el personal de enfermería de un hospital mejicano se evidencia que 37% tiene cansancio emocional de igual manera Medina<sup>7</sup> indica que existe un

novel moderado de estrés laboral en el servicio de emergencia en relación a estos resultados en el Centro de salud La Palma se evidencia un nivel bajo de estrés laboral.

En cuanto a la variable desempeño laboral se evidencia un resultado malo en un 74.4% y un nivel regular de 23.3%, dicho resultado concordaba con el resultado de Rojas<sup>11</sup> pues to que evidenciaba un desempeño laboral inadecuada, sin embargo también se evidencia una inconsistencia entre los resultados de la hipótesis puesto que en el documento indicaba que no se evidencio relación significativa, sin embargo en el presente estudio se evidencia una relación inversa y significativa, asimismo se puede reflejar concordancia con el trabajo de Guerra<sup>12</sup> puesto que el si evidencia una relación significativa entre las variables con un valor rho -0.830.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

**Primera:** Se ha logrado determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal del centro de salud La Palma – Ica, 2020; habiéndose obtenido un valor de correlación de -0.776, con un valor de significancia de  $p=0.045$ .

**Segunda:** Se ha logrado determinar la relación entre clima organizacional y respeto y responsabilidad en el personal del centro de salud La Palma – Ica, 2020; habiéndose obtenido un valor de correlación de 0.615, con un valor de significancia de  $p=0.000$ .

**Tercera:** Se ha logrado determinar la relación entre influencia del líder y la calidad en el trabajo en el personal del centro de salud La Palma – Ica, 2020; habiéndose obtenido un valor de correlación de 0.712, con un valor de significancia de  $p=0.000$ .

## **Recomendaciones**

**Primera:** Al personal del centro de Salud La palma, gestionar actividades para la mejora del desempeño laboral mediante gestión de organización de las acciones

**Segunda:** A la gerencia del centro de salud, organizar acciones para disminuir los niveles de estrés laboral mediante talleres de relajación y planificación de actividades.

**Tercera:** A los futuros investigadores gestionar proyectos en otras zonas de influencias para poder generalizar las conclusiones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Shulay Pamela YG. El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil. Univ Católica Santiago Guayaquil. 2019;5(564):59.
2. León Prudencio FM. Estrés ocupacional y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Regional de Huacho, 2019 - 2020. Univ Nac José Faustino Sánchez Carrión. 2020;53(9):99.
3. Campos Ocha PB, Capurro Osorio JV, Ruiz Acuña A. Experiencias de estrés laboral en el personal de enfermería del centro quirúrgico de un Hospital Nivel II-1 Ministerio de Salud – Chota - 2016. Univ Nac "Pedro Ruiz Gall. 2016;101.
4. Gómez Mayta JA. “ Síndrome de Burnout en Licenciados en Enfermería que Laboran en la Micro Red Anta , Cusco - 2018 .” Univ Andin del Cusco. 2019;94.
5. Velasquez Caizaluisa FD, Alejandro VCD. Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relacion en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Davila (Carchi - Tulcán) durante el periodo de Septiembre - Octubre del 2016. Pontif Univ Catol Ecuador. 2016;85.
6. Jiménez Zetina M de los A. “Nivel de estrés laboral en jefes de piso de enfermería de un hospital general.” Univ autónoma del estado méxico. 2016;100.
7. Medina Espinoza AL. Factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil. Univ Catol Santiago Guayaquil. 2017;12(1):71.
8. Aranda Arriaza CO. Estresores laborales presentes en el personal de enfermería de los servicios de hospitalización de medicina interna, cirugía hombres y cirugía mujeres del Hospital Nacional

- Zacamil “Dr. Juan José Fernández”, municipio de Mejicanos, El Salvador. Marzo, 201. Univ Nac Auton Nicar Manag. 2019;1–66.
9. Cubas Cubas RM. Estrés Relacionado con el desempeño laboral del personal de salud, centro de salud la Victoria sector II - Chiclayo 2018. Univ Señor Sipan. 2018;68.
  10. Garcia Correa N. Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia . Piura, 2018. Univ San Pedro. 2018;62.
  11. Rojas Ccecho V. Estresores y desempeño laboral en el profesional de enfermería. Hospital San Juan de Lurigancho, 2016. Univ Cesar Vallejo. 2017;117.
  12. Guerra Flores D. Influencia del estrés en el desempeño ñaboral del profesional de enfermería en servicio crítico del Hospital de Pampas 2019. Univ Priv Franklin Roosevelt. 2019;5(564):91.
  13. Huaman Heredia RE. Nivel de estrés y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Rene Toche Groppo de la provincia de Chincha 2018. Univ Inca Garcilaso la Vega. 2018;1(1):112.
  14. Benites Villegas, Greys Nassia Chacaliaza Janto CW, Huancahuari Echevarría JS. Factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica - 2016. Univ Nac San Luis Gonzaga. 2017;70.
  15. Atme Carmona, Pierina & Cardenas Conga L. Estrés y su relación con el desempeño laboral de profesionales de Enfermería que laboran en el hospital regional de Ayacucho y Hospital de ESSALUD 2017. Univ Nac San Cris Huamanga. 2017;84.
  16. Antezana Rojas L kellin. Síndrome de burnout en enfermeras del servicio de medicina especializada del Hospital Regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2019. Univ Priv Franklin Roosevelt. 2019;1(1):67.

17. Castro Mas CE. Riesgos Psicosociales Y Los Niveles De Estres En Las Enfermeras Del Centro Quirurgico Y Uci De Una Clinica Privada. Univ Ricardo Palma. 2016;112.
18. García Ferreira S. Inteligencia Emocional relacionado con el manejo del estrés laboral en profesionales de Enfermería. Univ les Illes Balear. 2019;35.
19. Chambi Perez PA, Tito Serrano NJ. Factores de riesgo psicosocial relacionado con desempeño laboral en el personal profesional de enfermería. Hospital Honorio Delgado, Arequipa – 2019. Univ Nac San Agustín. 2019;91.
20. Morales Villagomez MG. Nivel de estrés y su vínculo con el desempeño profesional del personal de enfermería del servicio de uci adulto del hospital de emergencias Villa El Salvador – 2018. Univ Nac del Callao. 2018;112.
21. Cumbicus Alburqueque DC, Agurto Cobos LV. Manifestaciones Del Estrés En El Personal De Enfermería Que Labora En El Hospital Moreno Vasquez. Gualaceo, 2016. Universidad de Cuenca. Cuenca - Ecuador; 2017. 115 p.
22. Laqui Apaza CR. Influencia del nivel de estres en el desempeño laboral de los trabajadores , de la microred de salud Alca y Cotahuasi. Univ Nac San Agustin. 2019;1(1):103.
23. Cruz Aranda MDC. Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del servicio de emergencia y UCI del Hospital II Chocope, 2019. Univ Nac Trujillo. 2019;149.
24. Córdova Bermeo J. Clima organizacional, factores psicosociales y nivel de estrés laboral en enfermeras - Hospital Victor Lazarte Echegaray. Univ Nac Trujillo. 2020;4(None):71.
25. Chucle Celis C, Masias Aguilar F, Gutiérrez Guerra DL. Estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la Clínica San Juan De Dios – San Luis, 2019. Univ Maria Aux. 2019;94.

26. Bernal Torres CA. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION. 2010.
27. Berlanga Silvestre V, Rubio Hurtado MJ. Clasificación de pruebas no paramétricas. Cómo aplicarlas en SPSS. Rev innovación-REIRE. 2012;5(2):101–13.
28. Porras Velázquez A. Descripción bivariada. Mexico; 2017.
29. Romero Saldaña M. Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. Rev Enfermería del Trab. 2016;6(3):114.

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA					
<b>TÍTULO:</b> Nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud La Palma Ica – 2020.					
<b>ESTUDIANTES:</b> Giovanna Osorio Vilca y Nancy Doris Ñaupá Zamora.					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud La Palma Ica – 2020?	Determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en el personal de salud del Centro de salud La Palma - Ica, 2020.	<p><b>H1:</b> Existe una relación significativa e inversa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud La Palma Ica – 2020.</p> <p><b>H0:</b> No existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud La Palma Ica – 2020</p>	<b>Estrés laboral</b>	Dimensión 1: Clima organizacional Dimensión 2: Estructura organizacional Dimensión 3: Territorio organizacional Dimensión 4: Tecnología Dimensión 5: Influencia de líder Dimensión 6: Falta de cohesión Dimensión 7: Respaldo del grupo	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Método.</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>Tipo:</b> Básico</p> <p><b>Nivel de estudio:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS			<p><b>Población:</b> 67 trabajadores, personal de salud</p> <p><b>Muestra:</b> 67 trabajadores, personal de salud</p>
<p><b>Problema Específico 1</b> ¿Cuál es el nivel de estrés en el personal del Centro de salud La Palma-Ica, 2020?</p>	<p><b>Objetivo Específico 1:</b> Identificar el nivel de estrés en el personal del Centro de salud La Palma-Ica, 2020</p>	<p><b>Hipótesis Específica 1:</b> El nivel de estrés en el personal de salud del Centro de Salud la Palma es bajo.</p>			
<p><b>Problema Específico 2</b> ¿Cómo es el desempeño laboral del personal del Centro de salud La Palma-Ica, 2020?</p>	<p><b>Objetivo Específico 2:</b> Identificar el desempeño laboral, del personal de salud del Centro de Salud La Palma - Ica, 2020.</p>	<p><b>Hipótesis Específica 2:</b> .El desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud La Palma – Ica, 2020 es adecuado.</p>	<b>Desempeño laboral</b>	Dimensión 1: Asistencia y puntualidad Dimensión 2: Trabajo en equipo	<p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de información:</b></p> <p><b>Instrumentos 2:</b> Para medir el estrés</p>

<p><b>Problema Específico 3</b> ¿Cuál es la relación entre clima organizacional, respeto y responsabilidad del personal del Centro de Salud La Palma - Ica, 2020?</p>	<p><b>Objetivo Específico 3:</b> Identificar la relación entre clima organización, respeto y responsabilidad del personal del Centro de Salud La Palma - Ica, 2020.</p>	<p><b>Hipótesis Específica 3:</b> Existe una relación directa entre clima organizacional, respeto y responsabilidad en el personal del centro de salud La Palma – Ica, 2020.</p>	<p><b>Variables intervinientes</b></p> <p>Sexo</p> <p>Edad</p> <p>Estado civil</p> <p>Maternidad /paternidad</p> <p>Experiencia laboral</p> <p>Profesión y/o Ocupación</p> <p>Condición laboral</p>	<p>Dimensión 3: Productividad</p> <p>Dimensión 4: Respeto y responsabilidad</p> <p>Dimensión 5: Calidad de trabajo.</p> <p>Dimensión 6: Trabajo bajo presión.</p>	<p>Escala de estrés laboral de (OIT – OMS) Para medir el desempeño laboral Cuestionario de desempeño laboral</p> <p><b>Técnica de análisis de datos,</b> programas: Excel y IBM SPSS Statistics V.26</p>
<p><b>Problema Específico 4</b> ¿Cuál es la relación entre influencia del líder y trabajo en equipo del personal del Centro de Salud La Palma - Ica, 2020?</p>	<p><b>Objetivo Específico 4:</b> Identificar la relación entre influencia del líder y trabajo en equipo del personal del Centro de Salud La Palma - Ica, 2020.</p>	<p><b>Hipótesis Específica 4:</b> Existe una relación directa entre influencia del líder y trabajo en equipo en el personal del centro de salud La Palma – Ica, 2020.</p>			
<p><b>Problema Específico 5</b> ¿Cuál es la relación entre influencia del líder y trabajo en equipo del personal del Centro de Salud La Palma - Ica, 2020?</p>	<p><b>Objetivo Específico 5:</b> Identificar la relación entre influencia del líder y trabajo en equipo del personal del Centro de Salud La Palma - Ica, 2020.</p>	<p><b>Hipótesis Específica 5:</b> Existe una relación directa entre influencia del líder y trabajo en equipo en el personal del centro de salud La Palma – Ica, 2020.</p>			

## Anexo 2. Instrumentos de investigación

### Instrumento 1

#### CUESTIONARIO PARA DETERMINAR ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS POR IVANCEVICH & MATTESON.

NOMBRES Y APELLIDOS: \_\_\_\_\_

GENERO: (M) (F)

TIEMPO PROMEDIO DE TRABAJO: \_\_\_\_\_

TIEMPO EN EL CARGO ACTUAL: \_\_\_\_\_

AREA / SERVICIO EN EL QUE LABORA: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

INSTRUCCIONES: El siguiente, es un cuestionario validado para medir el nivel de estrés en su centro de trabajo que consta de 25 ítems relacionados con los principales estresores laborales, para cada ítems indique con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, deberá marcar con una (X) el número que mejor describa en cada enunciado, donde el nivel de las condiciones están representadas de la siguiente manera:

Nº	Condición
1	Si la condición <b>NUNCA</b> es fuente de estrés.
2	Si la condición <b>RARAS VECES</b> es fuente de estrés.
3	Si la condición <b>OCASIONALMENTE</b> es fuente de estrés.
4	Si la condición <b>ALGUNAS VECES</b> es fuente de estrés.
5	Si la condición <b>FRECUENTEMENTE</b> es fuente de estrés.
6	Si la condición <b>GENERALMENTE</b> es fuente de estrés.
7	Si la condición <b>SIEMPRE</b> es fuente de estrés.

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés..							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa.							



## Instrumento 2

### EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

#### I. Introducción:

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de obtener información sobre el desempeño laboral del personal a su cargo. El mismo cuenta con una serie de preguntas que se le solicita conteste de forma objetiva, para tal efecto encontrará 4 diferentes estimaciones.

#### II. Datos Generales:

1. Edad:
2. Sexo: F (.....), M (.....)
3. Otros estudios: .....
4. Tiempo total de servicio en el Centro de Salud: .....
5. Tiempo de servicio: .....
6. Estado civil: .....
7. Lugar de procedencia: .....
9. Lugar de residencia: .....
10. N° de hijos: Edad: .....

#### III. Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de preguntas las cuales usted deberá responder con la verdad y de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (x) los ítems de qué representa la frecuencia con que usted suele tener dichas manifestaciones.

N°	CONDICIÓN
1	Si la condición <b>NUNCA</b> .
2	Si la condición <b>A VECES</b> .
3	Si la condición <b>CASI SIEMPRE</b> .
4	Si la condición <b>SIEMPRE</b> .

Actividades comprendidas	Proceder del PERSONAL	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD	1. Si se ausenta de sus labores, es por una causa justificada.				
	2. Si se ausenta de sus labores, es por descanso médico.				
	3. Cumple con los horarios de alimentación establecidos.				
	4. Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores.				
	5. Se presenta puntual a las reuniones de trabajo previamente establecidas.				
	6. Cuando trabaja horas extras, respeta los horarios que se le establecieron.				
TRABAJO EN EQUIPO	7. Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo.				
	8. Antepone el beneficio de grupo al individual.				
	9. Manifiesta identificación con su grupo de trabajo.				
	10. Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes del departamento.				
PRODUCTIVIDAD	11. Cooperar con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones.				
	12. Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la empresa.				
	13. Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas.				
	14. Entrega su trabajo según la calendarización establecida.				
	15. Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante.				
	16. Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados.				
	17. Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato.				

RESPECTO Y RESPONSABILIDAD	18. Cumple con las políticas internas del departamento.				
	19. Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros.				
CALIDAD DE TRABAJO	20. Demuestra una conducta adecuada frente a las quejas del usuario externo.				
	21. Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la empresa.				
	22. Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la empresa.				
	23. El servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la empresa.				
	24. La exactitud con que realiza sus labores se considera satisfactoria.				
	25. Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido.				
	26. Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.				
TRABAJO BAJO PRESION	27. Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones.				
	28. Está dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto.				
	29. Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente.				
	30. Cuando el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para poder cumplir con él.				
	31. Se adapta con facilidad al ritmo del trabajo, cuando este es bastante agitado.				
	32. Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo.				







osorio - ñaupá datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

2 : dx5 9 Visible: 30 de 30 variables

	dx1	dx2	dx3	dx4	dx5	dx6	dx7	dy1	dy2	dy3	dy4	dy5	dy6	VX	VY	dx1A	dx2A	dx3A	dx4A	dx5A	dx6A	dx7A
1	21	17	8	9	14	14	5	12	4	6	3	8	10	88	43	3	3	1	2	2	2	1
2	6	7	5	5	9	7	4	13	5	9	3	8	14	43	52	1	1	1	1	1	1	1
3	24	18	11	19	13	22	3	6	4	6	3	8	9	110	36	4	3	2	4	2	3	1
4	20	19	8	14	11	16	11	6	4	6	3	8	10	99	37	3	3	1	3	2	3	2
5	12	12	9	10	13	14	11	13	8	12	5	15	12	81	65	2	2	2	2	2	2	2
6	21	18	8	10	13	12	14	11	7	6	3	8	6	96	41	3	3	1	2	2	2	3
7	10	15	5	11	10	10	9	22	16	23	12	31	12	70	116	1	2	1	2	1	1	2
8	8	11	10	14	9	13	12	10	9	9	4	16	12	77	60	1	2	2	3	1	2	3
9	7	6	4	4	4	5	4	12	4	6	3	8	12	34	45	1	1	1	1	1	1	1
10	6	6	4	5	6	5	5	14	4	6	3	10	10	37	47	1	1	1	1	1	1	1
11	21	19	15	16	17	19	18	8	5	8	3	10	8	125	42	3	3	3	3	3	3	4
12	20	20	13	11	19	24	16	6	4	7	3	8	6	123	34	3	3	3	2	3	4	3
13	5	4	4	4	4	5	3	16	8	6	3	9	7	29	49	1	1	1	1	1	1	1
14	12	12	9	10	11	13	8	15	11	7	3	19	10	75	65	2	2	2	2	2	2	1
15	23	25	16	21	22	26	21	14	4	6	3	8	7	154	42	4	4	3	4	3	4	4
16	4	4	3	3	4	4	3	6	4	6	3	8	5	25	32	1	1	1	1	1	1	1
17	9	9	4	5	5	6	3	8	4	7	3	8	9	41	39	1	1	1	1	1	1	1
18	8	9	7	6	10	10	6	11	9	7	3	9	11	56	50	1	1	1	1	1	1	1
19	8	9	10	9	14	12	11	14	6	10	3	13	11	73	57	1	1	2	2	2	2	2
20	10	11	7	11	7	8	11	8	6	7	4	11	16	65	52	1	2	1	2	1	1	2
21	9	7	6	5	15	7	5	10	4	6	3	8	7	54	38	1	1	1	1	2	1	1
22	14	11	9	10	13	12	10	14	5	6	3	8	5	79	41	2	2	2	2	2	2	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

PUNTAJAE S															CATEGORIAS O NIVELES														
dx1	dx2	dx3	dx4	dx5	dx6	dx7	dy1	dy2	dy3	dy4	dy5	dy6	VX	VY	dx1 A	dx2 A	dx3 A	dx4 A	dx5 A	dx6 A	dx7 A	dy1 A	dy2 A	dy3 A	dy4 A	dy5 A	dy6 A	VXA	VYA
21	17	8	9	14	14	5	12	4	6	3	8	10	88	43	3	3	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1
6	7	5	5	9	7	4	13	5	9	3	8	14	43	52	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2
24	18	11	19	13	22	3	6	4	6	3	8	9	110	36	4	3	2	4	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1
20	19	8	14	11	16	11	6	4	6	3	8	10	99	37	3	3	1	3	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1
12	12	9	10	13	14	11	13	8	12	5	15	12	81	65	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	
21	18	8	10	13	12	14	11	7	6	3	8	6	96	41	3	3	1	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1
10	15	5	11	10	10	9	22	16	23	12	31	12	70	116	1	2	1	2	1	1	2	4	4	4	4	4	2	1	4
8	11	10	14	9	13	12	10	9	9	4	16	12	77	60	1	2	2	3	1	2	3	1	2	1	1	2	2	1	2
7	6	4	4	4	5	4	12	4	6	3	8	12	34	45	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
6	6	4	5	6	5	5	14	4	6	3	10	10	37	47	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
21	19	15	16	17	19	18	8	5	8	3	10	8	125	42	3	3	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	3	1
20	20	13	11	19	24	16	6	4	7	3	8	6	123	34	3	3	3	2	3	4	3	1	1	1	1	1	1	3	1
5	4	4	4	4	5	3	16	8	6	3	9	7	29	49	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1
12	12	9	10	11	13	8	15	11	7	3	19	10	75	65	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	1	2	2	1	2
23	25	16	21	22	26	21	14	4	6	3	8	7	154	42	4	4	3	4	3	4	4	2	1	1	1	1	1	4	1
4	4	3	3	4	4	3	6	4	6	3	8	5	25	32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	9	4	5	5	6	3	8	4	7	3	8	9	41	39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	9	7	6	10	10	6	11	9	7	3	9	11	56	50	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
8	9	10	9	14	12	11	14	6	10	3	13	11	73	57	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2
10	11	7	11	7	8	11	8	6	7	4	11	16	65	52	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	2
9	7	6	5	15	7	5	10	4	6	3	8	7	54	38	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	11	9	10	13	12	10	14	5	6	3	8	5	79	41	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
21	20	12	16	28	25	20	6	6	8	3	9	9	142	41	3	3	3	3	4	4	4	1	1	1	1	1	1	3	1

13	12	6	6	8	9	6	7	7	7	4	9	13	60	47	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
5	6	3	7	4	7	3	7	5	6	3	8	10	35	39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
18	16	9	12	17	11	12	8	7	6	3	8	10	95	42	3	3	2	3	3	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	
18	14	9	16	15	13	10	14	10	7	5	15	12	95	63	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	
11	5	4	7	5	8	5	6	7	9	3	11	7	45	43	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
11	10	5	6	11	12	8	10	6	11	3	12	11	63	53	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	
12	14	7	10	9	12	6	12	7	11	4	15	13	70	62	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	
8	6	5	8	8	8	4	12	4	6	3	8	5	47	38	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
5	4	4	3	5	4	4	7	4	8	3	8	5	29	35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
12	7	5	7	10	10	10	6	4	6	3	8	12	61	39	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	
8	7	4	7	9	6	6	12	7	8	3	10	8	47	48	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
8	9	4	5	5	6	3	6	4	6	3	8	9	40	36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	4	3	3	4	4	3	10	7	6	4	10	10	25	47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
4	4	3	3	4	4	3	10	7	6	4	10	10	25	47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
4	4	3	3	4	4	3	10	7	7	4	11	11	25	50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
9	9	4	5	5	6	3	8	4	7	3	8	9	41	39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
15	16	10	16	11	12	6	8	4	6	4	9	5	86	36	2	3	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
16	14	9	10	16	15	11	10	7	9	5	12	7	91	50	3	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	
5	4	5	6	5	6	5	11	4	6	3	10	7	36	41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
10	10	6	7	9	10	6	12	6	11	4	11	13	58	57	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	

## Anexo 4: Baremos o criterios de calificación

### ESTRÉS LABORAL

4 ITEM	Mínimo	Máximo
Bajo Nivel de Estrés	4	10
Nivel intermedio	11	16
Estrés	17	22
Alto nivel de estrés	23	28

3 ITEM	Mínimo	Máximo
Bajo Nivel de Estrés	3	8
Nivel intermedio	9	12
Estrés	13	17
Alto nivel de estrés	18	21

### DESEMPEÑO LABORAL

6 ITEM	Mínimo	Máximo
Malo	6	11
Regular	12	15
Bueno	16	20
Excelente	21	24

4 ítem	Mínimo	Máximo
Malo	4	7
Regular	8	10
Bueno	11	13
Excelente	14	16

3 ítem	Mínimo	Máximo
Malo	3	5
Regular	6	8
Bueno	9	10
Excelente	11	12

8 ítem	Mínimo	Máximo
Malo	8	14
Regular	15	20
Bueno	21	26
Excelente	27	32

5 ítem	Mínimo	Máximo
Malo	5	9
Regular	10	13
Bueno	14	16
Excelente	17	20



# NIVEL DE ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD LA PALMA ICA – 2020

## INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.autonomadeica.edu.pe">repositorio.autonomadeica.edu.pe</a>	7%
	Fuente de Internet	
2	<a href="http://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a>	4%
	Fuente de Internet	
3	<a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a>	2%
	Fuente de Internet	
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	2%
	Trabajo del estudiante	
5	<a href="http://repositorio.upecen.edu.pe">repositorio.upecen.edu.pe</a>	1%
	Fuente de Internet	
6	Submitted to Universidad de las Islas Baleares	1%
	Trabajo del estudiante	
7	<a href="http://repositorio.uoosevelt.edu.pe">repositorio.uoosevelt.edu.pe</a>	1%
	Fuente de Internet	
8	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a>	1%
	Fuente de Internet	

9

[repositorio.ucsg.edu.ec](http://repositorio.ucsg.edu.ec)

Fuente de Internet

1 %

10

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo