

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**T E S I S**

**Relación de los niveles de estrés y desempeño laboral de  
los trabajadores de salud – Centro de Salud Uliachin -  
Cerro de Pasco – enero a marzo del 2023**

**Para optar el título profesional de:  
Licenciada en Enfermería**

**Autores:**

**Bach. Pilar Luz DEZA PICOY**

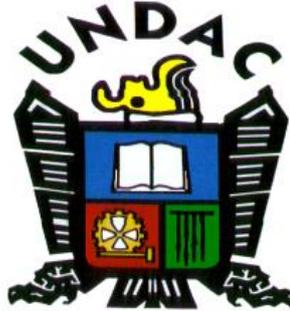
**Bach. Karem Thalia DIAZ HURTADO**

**Asesora:**

**Dra. Virginia Juana ESPINOZA MÁRQUEZ**

**Cerro de Pasco - Perú – 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**T E S I S**

**Relación de los niveles de estrés y desempeño laboral de  
los trabajadores de salud – Centro de Salud Uliachin -  
Cerro de Pasco – enero a marzo del 2023**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

**Dr. Isaías Fausto MEDINA ESPINOZA**  
**PRESIDENTE**

---

**Dr. Jhonny Walter CARBAJAL JIMENEZ**  
**MIEMBRO**

---

**Mg. César Ivón TARAZONA MEJORADA**  
**MIEMBRO**



**Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión**  
**Facultad de Ciencias de la Salud**  
**Unidad de Investigación**

---

**INFORME DE ORIGINALIDAD N° 037-2024**

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

**Pilar Luz DEZA PICOY**  
**Karem Thalia DIAZ HURTADO**

Escuela de Formación Profesional  
**Enfermería**

**Tesis**

**“RELACIÓN DE LOS NIVELES DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE  
LOS TRABAJADORES DE SALUD – CENTRO DE SALUD ULIACHIN –  
CERRO DE PASCO – ENERO A MARZO DEL 2023”.**

**Asesor:**

Dra. Virginia Juana ESPINOZA MÁRQUEZ

Índice de Similitud: 8%

Calificativo  
**APROBADO**

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 12 de enero del 2024

Dra. Raquel Tumialan Hilario  
Directora de la Unidad de Investigación  
Facultad de Ciencias de la Salud

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres, que día a día nos impulsaron a seguir adelante, que nos motivaron y fueron un gran apoyo e inspiración para llegar a cumplir esta meta.

## **AGRADECIMIENTO**

Primero agradecemos a Dios, nuestro divino creador, ya que por medio de él logramos concluir nuestra carrera, a nuestros abuelos, padres y familiares, quienes estuvieron a nuestro lado apoyándonos y alentándonos a seguir cada escalón de nuestra profesión.

También agradecemos a nuestros docentes que fueron como guías para poder encaminarnos en estos años y así llegar a ser buenas profesionales.

Y a nuestros amigos ya que sin ese círculo de apoyo muchas veces nos hubiéramos rendido.

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue identificar la relación de los niveles de estrés y desempeño laboral de los Trabajadores de Salud del Centro de Salud Uliachin en Cerro de Pasco, la línea de investigación de salud pública. La investigación fue de tipo básica, nivel descriptivo. La hipótesis planteada fue: “Cuándo existe niveles de estrés muy leve, entonces el desempeño laboral de los Trabajadores de Salud será favorable en el Centro de Salud Uliachin de Cerro de Pasco”. Las conclusiones: el 50% de los trabajadores de salud presentaron otras manifestaciones de estrés, el 33.3% manifestaron signos de preocupación y el 16.7% signos de ansiedad. El 52.8% de los trabajadores de salud presentaron desempeño laboral favorable, el 36.1% medianamente favorable, el 11.1% desfavorable. El 55.6% de los trabajadores de salud presentaron nivel de estrés muy leve, el 33.3% leve y el 11.1% moderado.

**Palabras clave:** Nivel de estrés, desempeño laboral de trabajadores.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to identify the relationship between stress levels and work performance of Health Workers at the Uliachin Health Center in Cerro de Pasco, the public health research line. The research was basic, descriptive level. The hypothesis posed was: "When there are very mild levels of stress, then the work performance of Health Workers will be favorable at the Uliachin Health Center in Cerro de Pasco." The conclusions: 50% of health workers presented other manifestations of stress, 33.3% showed signs of worry and 16.7% showed signs of anxiety. 52.8% of health workers presented favorable work performance, 36.1% moderately favorable, 11.1% unfavorable. 55.6% of health workers presented a very mild level of stress, 33.3% mild and 11.1% moderate.

**Keywords:** Stress level, job performance of workers.

## INTRODUCCIÓN

Un tema importante en del desempeño laboral de los trabajadores de salud y los niveles de estrés. Los trabajadores de la salud, enfrentan una serie de desafíos únicos en su entorno de trabajo, que pueden afectar significativamente la parte psicológica y su capacidad para brindar atención de calidad.

La carga de trabajo abrumadora, la exposición a situaciones traumáticas, la responsabilidad de tomar decisiones críticas, la falta de recursos adecuados y la presión de cumplir con estándares y plazos estrictos son algunos factores que causan estrés en el trabajo. Estos elementos pueden tener un impacto acumulativo en la salud mental y emocional de los trabajadores de la salud, lo que puede afectar su desempeño en el trabajo.

El estrés y el desempeño laboral están estrechamente relacionados. Por un lado, estar bajo un nivel de estrés puede motivar y mejorar el rendimiento. Sin embargo, cuando el estrés es prolongado o extremo, puede causar fatiga, agotamiento, disminución de la concentración y toma de decisiones precipitadas, lo que tiene un impacto negativo en la calidad de la atención que reciben los pacientes.

El objetivo fue identificar la relación de los niveles de estrés y desempeño laboral de los Trabajadores de Salud, la línea de investigación de salud pública. La investigación fue de tipo básica, nivel descriptivo. La hipótesis planteada fue: "Cuándo existe niveles de estrés muy leve, entonces el desempeño laboral de los Trabajadores de Salud será favorable".

El informe de investigación incluye: El problema de investigación, el marco teórico, la metodología y técnicas de investigación, presentación de resultados, conclusiones y recomendaciones, bibliografía y anexos

## INDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRAC

INTRODUCCIÓN

INDICE

## CAPITULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

|      |   |   |
|------|---|---|
| 1.1. | Identificación y determinación del problema. .... | 1 |
| 1.2. | Delimitación de la investigación .....            | 2 |
| 1.3. | Formulación del problema .....                    | 2 |
|      | 1.3.1. Problema general .....                     | 2 |
|      | 1.3.2. Problemas específicos.....                 | 2 |
| 1.4. | Formulación de objetivos .....                    | 2 |
|      | 1.4.1. Objetivo general.....                      | 2 |
|      | 1.4.2. Objetivos específicos.....                 | 3 |
| 1.5. | Justificación de la investigación .....           | 3 |
| 1.6. | Limitaciones de la investigación.....             | 3 |

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

|      |                                      |    |
|------|--------------------------------------|----|
| 2.1. | Antecedentes de estudio .....        | 4  |
| 2.2. | Bases teóricas – científicas.....    | 6  |
| 2.3. | Definición de términos básicos ..... | 9  |
| 2.4. | Formulación de hipótesis .....       | 10 |
|      | 2.4.1. Hipótesis general.....        | 10 |
|      | 2.4.2. Hipótesis específicas.....    | 10 |
| 2.5. | Identificación de variables.....     | 10 |

|      |  |    |
|------|--|----|
| 2.6. | Definición operacional de variables e indicadores..... | 10 |
|------|--|----|

### **CAPITULO III**

#### **METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION**

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 3.1.  | Tipo de investigación .....   | 11 |
| 3.2.  | Nivel de investigación .....  | 11 |
| 3.3.  | Métodos de investigación .....  | 11 |
| 3.4.  | Diseño de investigación .....   | 11 |
| 3.5.  | Población y muestra. ....   | 12 |
| 3.6.  | Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....                          | 12 |
| 3.7.  | Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación .. | 12 |
| 3.8.  | Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....                           | 14 |
| 3.9.  | Tratamiento estadístico.....  | 14 |
| 3.10. | Orientación ética filosófica y epistémica.....                                | 15 |

### **CAPITULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

|      |  |    |
|------|--|----|
| 4.1. | Descripción del trabajo de campo .....                     | 16 |
| 4.2. | Presentación, análisis e interpretación de resultados..... | 16 |
| 4.3. | Prueba de hipótesis .....                                  | 21 |
| 4.4. | Discusión de resultados.....                               | 22 |

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

## INDICE DE TABLAS

|         |  |    |
|---------|--|----|
| Tabla 1 | Trabajadores de Salud, por edad, según sexo - (C.S.U C.P.) – enero a marzo del 2023.....   | 16 |
| Tabla 2 | Trabajadores de Salud, por estado civil, según procedencia - (C.S.U C.P.) – enero a marzo del 2023.....                                    | 17 |
| Tabla 3 | Trabajadores de Salud, por cargo que desempeña, según edad - (C.S.U C.P.) – enero a marzo del 2023.....                                    | 18 |
| Tabla 4 | Trabajadores de Salud, por manifestaciones de estrés, escala valorativa del desempeño laboral - (C.S.U C.P.) – enero a marzo del 2023..... | 19 |
| Tabla 5 | Niveles de estrés y desempeño laboral de los Trabajadores de Salud – (C.S.U C.P.) – enero a marzo del 2023 .....                           | 20 |
| Tabla 6 | Prueba de chi cuadrado 1.....  | 21 |
| Tabla 7 | Prueba de chi cuadrado 2.....  | 21 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| GRAFICO 1 | Trabajadores de Salud, por edad, según sexo - (C.S.U C.P.) – 202317   |    |
| GRAFICO 2 | Trabajadores de Salud, por estado civil, según procedencia (C.S.U C.P.) –2023.....  | 18 |
| GRAFICO 3 | Trabajadores de Salud, por cargo que desempeña, según edad - (C.S.U C.P.) – 2023.....                                     | 19 |
| GRAFICO 4 | Trabajadores de Salud, por manifestaciones de estrés, escala valorativa del desempeño laboral - (C.S.U C.P.) – 2023 ..... | 20 |
| GRAFICO 5 | Niveles de estrés y desempeño laboral de los Trabajadores de Salud – (C.S.U C.P.) - 2023.....                             | 21 |

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

El estrés es el resultado de la relación entre la persona y su entorno y se produce como reacción o respuesta de la persona a cambios fisiológicos, reacciones emocionales y otros factores. capaz de generar una reacción de estrés como resultado de la interacción entre los atributos del estímulo y los recursos del individuo.

Para Slipak (1991), El estrés es un estado de tensión corporal causado por un agente estresante. El organismo activa sus defensas para resistir la amenaza, que puede ser física (como una intoxicación) o psicológica (como una emoción negativa). La principal función de este fenómeno adaptativo es preparar al organismo para responder a una serie de agresiones de manera satisfactoria, es decir, que garantice su supervivencia, generando una activación que nos motive y prepare para la acción. <sup>(11)</sup>

El desempeño laboral es la manera en que las acciones o comportamientos de los empleados están relacionados con el logro de los objetivos de la organización. Según él, la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización es un buen desempeño laboral. <sup>(12)</sup>

Por todo ello Planteamos el siguiente trabajo de investigación: ¿Cómo es la relación de los niveles de estrés y desempeño laboral de los Trabajadores de Salud – Centro de Salud Uliachin - Cerro de Pasco – enero a marzo del 2023?

## **1.2. Delimitación de la investigación**

La investigación se realizó en el ámbito del Centro de Salud de Uliachin de Cerro de Pasco, entidad que pertenece al Ministerio de Salud durante los meses de enero a marzo del 2023.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema general**

¿Cómo es la relación de los niveles de estrés y desempeño laboral de los Trabajadores de Salud – Centro de Salud Uliachin - Cerro de Pasco – enero a marzo del 2023?

### **1.3.2. Problemas específicos**

- a. ¿Cuáles son las características generales que presentan los Trabajadores de Salud en el Centro de Salud Uliachin de Cerro de Pasco?
- b. ¿Cuáles son los niveles de estrés que presentan los Trabajadores de Salud en el Centro de Salud Uliachin de Cerro de Pasco?
- c. ¿Cómo es la relación entre niveles de estrés en el desempeño laboral de los Trabajadores de Salud del Centro de Salud Uliachin de Cerro de Pasco?

## **1.4. Formulación de objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Identificar la relación de los niveles de estrés y desempeño laboral de los Trabajadores de Salud – Centro de Salud Uliachin - Cerro de Pasco.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a. Identificar las características generales que presentan los Trabajadores de Salud en el Centro de Salud Uliachin de Cerro de Pasco.
- b. Identificar los niveles de estrés que presentan los Trabajadores de Salud en el Centro de Salud Uliachin de Cerro de Pasco.
- c. Identificar la relación entre los niveles de estrés en el desempeño laboral de los Trabajadores de Salud del Centro de Salud Uliachin de Cerro de Pasco.

#### **1.5. Justificación de la investigación**

Se justifica porque en la actualidad existe muchas dificultades y problemas que impiden el buen desempeño laboral de los trabajadores, durante la atención que brindan a sus pacientes y entre ellas se encuentra los niveles de estrés que enfrentan a diario, por ello, es conveniente plantear alternativas de solución con propuestas concretas que ayuden a mejorar el desempeño laboral.

#### **1.6. Limitaciones de la investigación**

Ninguna

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio**

##### **NACIONALES**

**Terrazas Olivera, P. G. (2018).** Se encontró una relación entre el desempeño laboral de los trabajadores de esta unidad y los niveles de cansancio emocional ( $p$ -valor = 0.001). No se encontró una correlación entre los niveles de realización personal y el desempeño laboral de los empleados de la unidad de ejecución contractual de SUNAT ( $p$ -valor = 0 puntos). <sup>(1)</sup>

**Marquina Mamani, A. L. (2021).** Se ha llegado a la conclusión de que existe una correlación entre el nivel de estrés de los empleados del Centro de Salud Wánchaq y su desempeño laboral. Además, se utilizó la prueba estadística con Tau-B de Kendall y chi cuadrado y se encontró que  $p= 0,017$ , lo que confirma la hipótesis alterna. <sup>(2)</sup>

**Carbajal Ulloa, K. Y. (2017).** La productividad del profesional químico farmacéutico de esta dirección no fue significativamente afectada por el 7,5% del nivel de estrés. Los factores relacionados con la persona del profesional químico farmacéutico evaluado tuvieron un impacto significativo en el 9,1% del nivel de estrés. La dirección de inspección y certificación del profesional químico

farmacéutico tiene un impacto significativo en el desempeño laboral del 51,1% del nivel de estrés. (3)

**Gárate Aspajo, A. J. (2017).** Se descubrió que el nivel de estrés laboral en el hospital es del 74% y que el desempeño de los empleados es regular del 74%. Existe una relación directa entre el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño laboral de los trabajadores del Hospital II – 2 Tarapoto 2016. y rechazando la idea de que la investigación no tiene una hipótesis. (4)

**Flores Mesías, K. (2021).** Se notó que el nivel de estrés es del 93 por ciento (84), el 70 por ciento (63) tiene un nivel de desempeño alto, el 30 por ciento (27) tiene un nivel medio de estrés en relación a la edad de 35 a 45 años, y el índice 83 por ciento (75) en relación al sexo o género. Solo los cursos presentan un nivel medio (moderado) de estrés con el 50 por ciento (45) y el 6,6 por ciento de estrés físico en relación al desempeño laboral con él. (5)

## **INTERNACIONALES**

**Delgado Espinoza, S. K., Calvanapón Alva, F. A., & Cárdenas Rodríguez, K. (2020).** Los investigadores utilizaron dos variables de entorno laboral: estrés y desempeño. El 98% de los empleados expresaron niveles medios y altos de estrés laboral, mientras que el 39% dijo que su desempeño laboral era regular. Se descubrió que existe una correlación negativa y moderada entre el estrés y el desempeño laboral. (6)

**Velásquez Caizaluisa, F. D., & Villavicencio Chávez, D. A. (2016).** Se demostró que los participantes que experimentaron estrés en esta institución de salud experimentaron una disminución leve en su desempeño laboral, es decir, que el estrés se relacionó con el desempeño laboral. (7)

**Onofre Pérez, L. M. (2021).** Los hallazgos del estudio indicaron que el estrés es una etapa previa a la salida y que la falta de compromiso del personal médico con la organización conduce a la búsqueda de trabajo en el presente o en el futuro cercano. (8)

**Torres Ramírez, A. M., Colorado Valencia, F. H., & Gaviria Llanos, R. (2020).** Manifestó que es importante controlar los factores de riesgo psicosociales, como los niveles de estrés en los empleados, ya que pueden afectar negativamente el desempeño de las tareas asignadas por el empleador. (9)

**Samayoa, P. (2012).** Además de implementar talleres que fomenten el fortalecimiento emocional y la motivación de los mano de obra para que sean más fructíferos y realicen su trabajo eficientemente y eficazmente, se encarga evaluar regularmente la talento entusiasta y el desempeño laboral. (10)

## **2.2. Bases teóricas – científicas**

**EL ESTRÉS:** Varios investigadores han intentado definir el estrés: Selye (1956) citado en Peña (2013, pp. El estrés se caracteriza por la adaptación a la presión interna y externa, así como por la reacción del cuerpo ante diversos estímulos. Lazarus y Folkman (1984), citado en Peña (2013, p. Según 19-20, el estrés no necesariamente conduce a un proceso negativo en la vida de una persona porque depende mucho de la percepción que la persona tiene del proceso, así como de su disposición a conducir la situación y a hacer frente a los efectos del estrés. Holmes (1979), que se cita en Peña (2013, pp. El estrés se describió como un evento estimulante que requiere la adaptación del individuo (19-20). El estrés constituye el evento extraordinario que obliga a una persona a cambiar completamente su forma de vida. Dentro de los ejemplos se encuentran los exámenes, los fenómenos naturales y los trabajos peligrosos, entre otros; esto se produce porque la persona se ve obligada a tener comportamientos que se ajustan automáticamente para enfrentar las circunstancias y también por el bienestar de la persona, cuyo bienestar está totalmente amenazado por las emergencias ambientales. Peiro (1992), citado en Peña (2013, pp. El estrés es un fenómeno adaptativo de las personas que genera una medida adecuada para

su supervivencia y que sus actividades generan un rendimiento adecuado y un desempeño óptimo en muchos ámbitos de la vida de las personas (19-20). Gómez (2002), citado en Peña (2013, p.

Es la sensación que experimenta una persona al aprender sobre su entorno, comprobando que la ansiedad ayuda a adaptarse al entorno, pero si la ansiedad es inusual, la persona pierde la capacidad de adaptarse e incluso desarrolla una ansiedad neurótica. En este punto, el estrés se define como una respuesta adaptativa influenciada por los factores y procesos psicológicos individuales. Estos factores y procesos también son el resultado de ciertas acciones y reacciones, así como de eventos externos o internos que plantean demandas físicas y psicológicas únicas para la persona. <sup>(11)</sup>

## **DESEMPEÑO LABORAL**

Algunas personas piensan que el desempeño laboral no es más que qué tan bien una persona hace su trabajo. El desempeño profesional se define como la capacidad de una persona para realizar varias actividades durante su actividad profesional, lo que se evidencia en el desempeño de las tareas asignadas y los resultados obtenidos, el logro de las metas planificadas. Sin embargo, la verdad es que el desempeño laboral es más que eso, tiene más que ver con la propia capacidad para realizar el trabajo, como habilidades, experiencia, motivación y actitud, etc. Por otro lado, el desarrollo profesional está directamente relacionado con el desempeño laboral. Gracias al reconocimiento de tus capacidades laborales, es posible iniciar una carrera profesional con objetivos muy claros. <sup>(12)</sup>

## **ELEMENTOS INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL**

**a) EL EMPUJE O LA MOTIVACIÓN.** Un profesional comienza a tener bajas cuando no se siente lo suficientemente motivado para realizar sus actividades dentro de una organización. Si en algún momento de tu vida

profesional te sientes sin inspiración, es bueno pensar en cuáles son tus motivaciones reales para desempeñar tu trabajo. <sup>(12)</sup>

**b) EL AUTOCONOCIMIENTO PROFESIONAL.** Para generar respeto y confianza en otros, primero debe valorarse a sí mismo. <sup>(2)</sup>

**c) LA DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS.** Avanza sin saber hacia dónde se dirige. Crear metas específicas, ya sean a corto o largo plazo, es beneficioso para el desempeño laboral. <sup>(12)</sup>

**d) EL AMBIENTE LABORAL.** Está demostrado que los entornos laborales que fomentan la buena aceptación de los empleados y la integración efectiva de los empleados son más propicios para la creación de ideas o iniciativas originales. <sup>(12)</sup>

**e) EL DESARROLLO PROFESIONAL.** Uno de los aspectos más cruciales es este. Cualquier profesional puede beneficiarse de los recursos ya que forman parte de su desarrollo y progreso personal. <sup>(12)</sup>

## **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

La necesidad de evaluar y evaluar el desempeño de los empleados se vuelve cada vez más común en las empresas debido al gran número de empleados que se contratan cada año y la alta rotación laboral en diversas empresas del sector. Para establecer planes de capacitación, mejorar las técnicas de trabajo y administrar el desarrollo profesional de sus empleados, busca identificar los elementos que necesitan mejorarse. La evaluación del desempeño laboral debe basarse en actividades que afectan el éxito de la empresa u organización, por ejemplo, el desempeño laboral debe evaluarse con base en cuatro aspectos: la cantidad y calidad de los servicios brindados por los empleados. Qué bien se desempeña en el trabajo. manual de instrucciones. Alineado con los objetivos, principios y cultura de la organización. <sup>(12)</sup>

### 2.3. Definición de términos básicos

**ESTRÉS.** –Estas son respuestas físicas y emocionales dañinas que ocurren cuando hay un desajuste entre las demandas laborales y las habilidades, recursos o necesidades del empleado."

**NIVEL DE ESTRÉS MODERADO.** – Dura por un período de tiempo más prolongado.

**NIVEL DE ESTRÉS LEVE.** – Se presenta en periodos muy ligeros de tiempo que desaparece poco a poco.

**NIVEL DE ESTRÉS MUY LEVE.** – Se presenta en periodos de corto plazo que desaparece rápidamente.

**DESEMPEÑO LABORAL.** – La calidad de los servicios o trabajos realizados por los empleados de la organización. Con todo, desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, impactan directamente el desempeño organizacional.

**DESEMPEÑO LABORAL FAVORABLE.** – Servicio que brinda el Trabajador de Salud de calidad, teniendo en cuenta las competencias profesionales.

**DESEMPEÑO LABORAL MEDIANAMENTE FAVORABLE.** –Servicio que brinda el Trabajador de Salud de regular calidad dentro de la formación teniendo regularmente en cuenta las competencias, con algunos resultados de la organización.

**DESEMPEÑO LABORAL DESFAVORABLE.** – Servicio que brinda el Trabajador de Salud de pésima calidad que no favorece en los efectos de la organización.

## 2.4. Formulación de hipótesis

### 2.4.1. Hipótesis general

“Cuándo existe niveles de estrés muy leve, entonces el desempeño laboral de los Trabajadores de Salud será favorable en el Centro de Salud Uliachin de Cerro de Pasco”

### 2.4.2. Hipótesis específicas

- a. “Los niveles de estrés que presentan los Trabajadores de Salud en el Centro de Salud Uliachin de Cerro de Pasco, en su mayoría es muy leve”
- b. “El desempeño laboral de los Trabajadores de Salud del Centro de Salud Uliachin de Cerro de Pasco en su mayoría es favorable”
- c. “Existe relación entre los niveles de estrés con el desempeño laboral de los Trabajadores de Salud del Centro de Salud Uliachin de Cerro de Pasco”

## 2.5. Identificación de variables

2.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE.-. NIVELES DE ESTRÉS

2.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE. - DESEMPEÑO LABORAL

## 2.6. Definición operacional de variables e indicadores

| VARIABLES                                   | DIMENSIONES | INDICADORES   |
|---|-------------|---|
| VARIABLE INDEPENDIENTE. – NIVELES DE ESTRÉS | TIPO        | MUY LEVE<br>LEVE<br>MODERADO                        |
| VARIABLE DEPENDIENTE. - DESEMPEÑO LABORAL   | INFLUENCIA  | FAVORABLE<br>MEDIANAMENTE FAVORABLE<br>DESFAVORABLE |

### CAPITULO III

#### METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION

##### 3.1. Tipo de investigación

Básica

##### 3.2. Nivel de investigación

Descriptivo

##### 3.3. Métodos de investigación

La investigación utilizó el método descriptivo, porque narramos los niveles de estrés y desempeño laboral del trabajador de durante los meses de enero a marzo del 2023

##### 3.4. Diseño de investigación

###### DISEÑO DESCRIPTIVO CORRELACIONAL

|       | VARIABLES D |    |    |    |
|-------|-------------|----|----|----|
| GRUPO | T1          | T2 | T3 | Tn |
| G1    | E1          | E2 | E3 | En |

###### ABREVIATURAS

G1 : Grupo1

VD : Variable dependiente

T1 : Tiempo 1

E1 : Evaluación 1

### **3.5. Población y muestra.**

- A) UNIVERSO OBJETIVO. - Todas las personas que trabajan en el Centro de Salud Uliachin de Cerro de Pasco (C.S.U C.P.).
- B) UNIVERSO MUESTRAL. - Todos los Trabajadores de Salud del (C.S.U C.P.) – enero a marzo del 2023.
- C) MUESTRA. - A través del muestreo no probabilístico intencionado se va seleccionar a 36 Trabajadores de Salud del (C.S.U C.P.) durante los meses de enero a marzo del 2023.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

A través de coordinaciones previas se aplicará los cuestionarios 1 y 2 en donde se incluirán preguntas de los niveles de estrés y desempeño laboral de los personales de salud.

### **3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación**

#### **3.7.1. Selección del instrumento de recolección de datos**

Los instrumentos de recolección de datos empleados en la investigación fueron:

**ENCUESTA:** Bajo la modalidad de cuestionario, estructurado con un conjunto de preguntas que fueron contestadas, estas preguntas fueron de alternativa múltiple.

Sobre la base de las variables e indicadores de estudio se procedió a confeccionar de manera muy cuidadosa, dos cuestionarios dirigidos a los trabajadores de Salud del Centro de Salud de Uliachin

Una vez diseñado caduno de estos cuestionarios, se aplico una prueba para proceder al análisis de validez y confiabilidad como acción previa al desarrollo de la tesis.

#### **3.7.2. Análisis de validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos**

**A) Procedimiento de Validación:** Una vez concluida la elaboración de los instrumentos de recolección de datos para la investigación, se somete a una prueba, que se detalla a continuación

- a) Se da un código a cada nivel de la variable
- b) Cada ítem fue codificado para la obtención de una matriz, Código-ítem
- c) Luego de asignar puntajes a cada uno de los ítems del instrumento, este se convierte en un instrumento de medición según Fred Kerlinger.

Por ende, el trabajo de investigación se realizó con dos instrumentos, que al mismo tiempo serán instrumentos de medición, uno para la **variable estrés** y el otro para la **variable desempeño laboral**

**B) Medición de Confiabilidad:** Para determinar la confiabilidad del instrumento, este fue sometido a un análisis de confiabilidad, calculándose a través de un Coeficiente de confiabilidad de Spearman Brown, este se ajusta al trabajo de investigación ya que dado los cuestionarios empleados para el trabajo de campo, están compuestos por preguntas con varias alternativas.

#### **COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD DE SPEARMAN BROWN**

$$r_{tt} = \frac{2 r_{ip}}{1 + r_{ip}}$$

Donde:

$r_{tt}$ : Coeficiente de confiabilidad

$r_{ip}$ : Coeficiente R de Pearson de puntajes

## PROCEDIMIENTO

El procedimiento empleado para calcular la confiabilidad fue el siguiente:

- a) Selección de los Ítems
- b) Los puntajes obtenidos por cada uno de ellos, nos permite encontrar la media, varianza y desviación estándar de cada ítem.
- c) Para aplicar la correlación Ítem – test R(IT-TT)
- d) Por último, aplicamos el coeficiente de confiabilidad de acuerdo a la fórmula señalada.

## CONCLUSIÓN

El coeficiente de confiabilidad calculado para el cuestionario de Niveles de Estrés arroja valores oscilantes entre **0.498** y **0.512**, mientras que para el cuestionario Desempeño Laboral arroja valores entre **0.621** hasta **0.632**.

### 3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se utilizará la prueba no paramétrica de la Chi-cuadrada para recolectar y procesar los datos.

Los datos se organizarán en cuadros de doble entrada y luego se representarán en gráficos, que serán representados en diagramas de barras simples.

### 3.9. Tratamiento estadístico

Recopilar datos, analizarlos y sacar conclusiones basadas en evidencia fue necesario para tratar estadísticamente los niveles de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de salud.

Los niveles de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de salud fueron las variables de estudio.

Se utilizaron dos cuestionarios que se distribuyeron a los trabajadores de salud para recopilar información.

El análisis de datos se realizó utilizando técnicas estadísticas adecuadas para analizar descriptivamente.

Se descubrió que había una correlación estadísticamente significativa entre ambas variables mediante la prueba no paramétrica de correlación del chi cuadrado de Pearson.

Utilizando gráficos, tablas y un lenguaje comprensible, los resultados fueron comunicados de manera clara y accesible para diversos públicos, incluidos gerentes de salud, personal clínico y otros interesados.

A través de los resultados y el análisis, se plantearon recomendaciones para crear un plan de intervención que aborde los factores identificados como contribuyentes al estrés y al bajo desempeño laboral. Esto incluye, entre otras cosas, programas de bienestar, capacitación adicional y distribución de tareas.

### **3.10. Orientación ética filosófica y epistémica.**

Para garantizar el respeto, el bienestar de los participantes y la integridad de la investigación, se siguieron principios éticos sólidos, como el consentimiento informado, la confidencialidad, la equidad en la selección de participantes y la comunicación de los resultados. Además, es esencial mantener la confianza en la comunidad científica y garantizar que los resultados sean válidos y útiles.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Descripción del trabajo de campo

La cogida de datos tuvo lugar en el Centro de Salud Uliachin - Cerro de Pasco en el período de enero a marzo del presente año, dirigido a los personales de Salud, en donde se aplicó dos instrumentos de evaluación para evaluar el estrés y desempeño laboral. Luego se procesó la información y se representó en cuadros y gráficos estadísticos que a continuación se presentan.

#### 4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

**Tabla 1 Trabajadores de Salud, por edad, según sexo - (C.S.U C.P.) – enero a marzo del 2023**

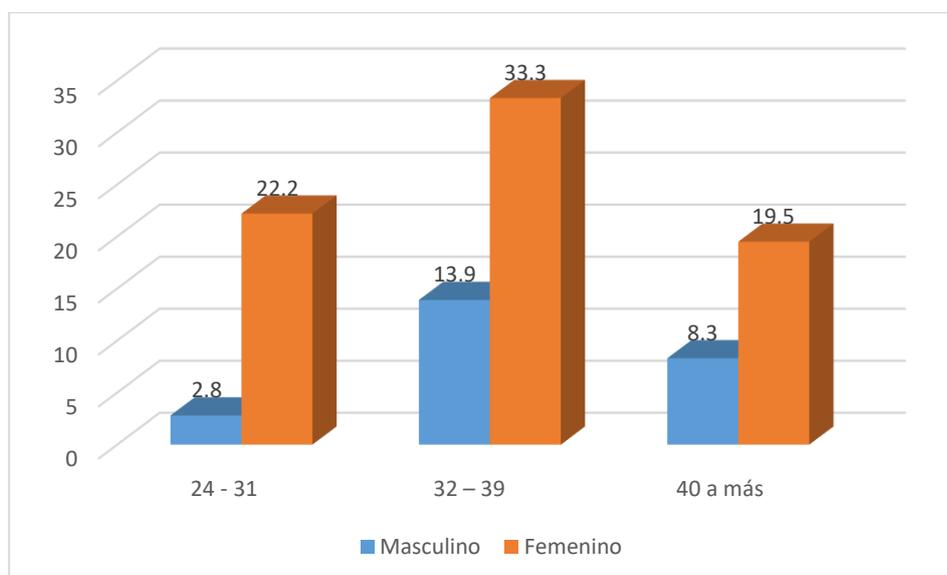
| Sexo         | Edad (Años) |           |           |             |           |             | TOTAL     |            |
|--------------|-------------|-----------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|
|              | 24 - 31     |           | 32 – 39   |             | 40 a más  |             | TOTAL     |            |
|              | Nº          | %         | Nº        | %           | Nº        | %           | Nº        | %          |
| Masculino    | 1           | 2.8       | 5         | 13.9        | 3         | 8.3         | 9         | 25         |
| Femenino     | 8           | 22.2      | 12        | 33.3        | 7         | 19.5        | 27        | 75         |
| <b>TOTAL</b> | <b>9</b>    | <b>25</b> | <b>17</b> | <b>47.2</b> | <b>10</b> | <b>27.8</b> | <b>36</b> | <b>100</b> |

**Fuente:** Elaboración propia.

**Comentario:** La tabla N°1 nos muestra a los trabajadores de salud, por edad, según sexo en el (C.S.U C.P.), en donde observamos que el 75% son de sexo femenino y el 25% de sexo masculino.

El 47.2% de 32 a 39 años, el 27.8% de 40 años a más y el 25% tienen entre 24 a 31 años.

**GRAFICO 1 Trabajadores de Salud, por edad, según sexo - (C.S.U C.P.) – 2023**



**Tabla 2 Trabajadores de Salud, por estado civil, según procedencia - (C.S.U C.P.) – enero a marzo del 2023**

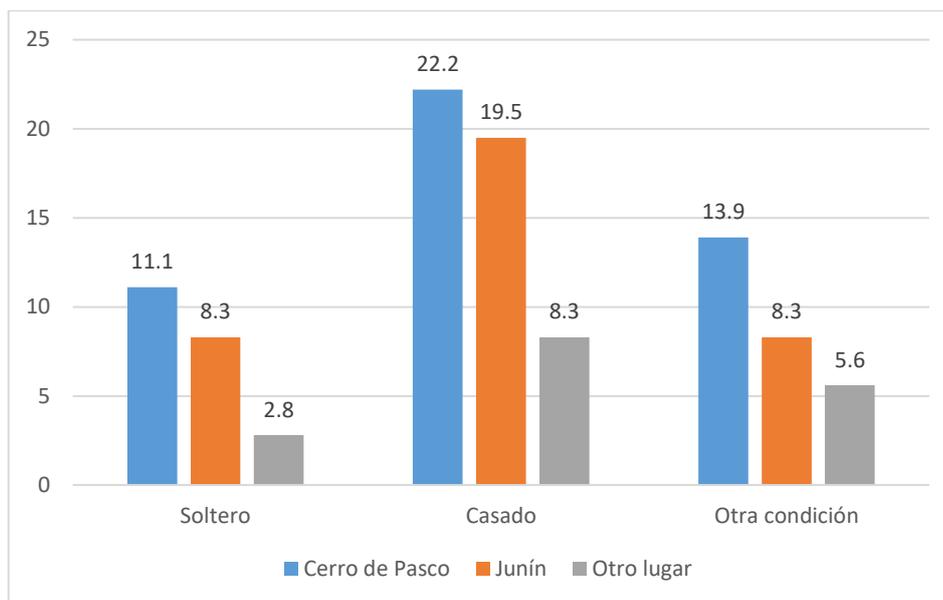
| Procedencia    | Estado civil |             |           |           |                |             | TOTAL     |            |
|----------------|--------------|-------------|-----------|-----------|----------------|-------------|-----------|------------|
|                | Soltero      |             | Casado    |           | Otra condición |             |           |            |
|                | N°           | %           | N°        | %         | N°             | %           | N°        | %          |
| Cerro de Pasco | 4            | 11.1        | 8         | 22.2      | 5              | 13.9        | 17        | 47.2       |
| Junín          | 3            | 8.3         | 7         | 19.5      | 3              | 8.3         | 13        | 36.1       |
| Otro lugar     | 1            | 2.8         | 3         | 8.3       | 2              | 5.6         | 6         | 16.7       |
| <b>TOTAL</b>   | <b>8</b>     | <b>22.2</b> | <b>18</b> | <b>50</b> | <b>10</b>      | <b>27.8</b> | <b>36</b> | <b>100</b> |

**Fuente: Elaboración propia.**

**Comentario:** La tabla N°2 nos muestra a los trabajadores de salud, por estado civil, según procedencia en el (C.S.U C.P.), en donde observamos que el 47.2% proceden de Cerro de Pasco, el 36.1% de Junín y el 16.7% de otro lugar.

El 50% son casados, el 27.8% tienen otra condición civil y el 22.2% son solteros.

**GRAFICO 2 Trabajadores de Salud, por estado civil, según procedencia (C.S.U C.P.) –2023**



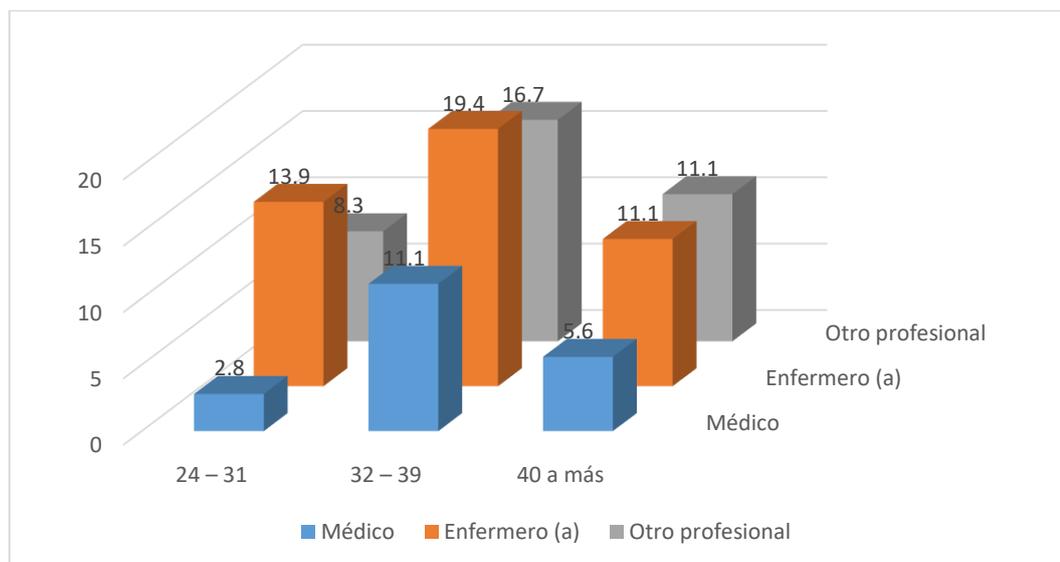
**Tabla 3 Trabajadores de Salud, por cargo que desempeña, según edad - (C.S.U C.P.) – enero a marzo del 2023**

| Edad (años)  | Cargo que desempeña |             |               |             |                  |             | TOTAL     |            |
|--------------|---------------------|-------------|---------------|-------------|------------------|-------------|-----------|------------|
|              | Médico              |             | Enfermero (a) |             | Otro profesional |             |           |            |
|              | N°                  | %           | N°            | %           | N°               | %           | N°        | %          |
| 24 – 31      | 1                   | 2.8         | 5             | 13.9        | 3                | 8.3         | 9         | 25         |
| 32 – 39      | 4                   | 11.1        | 7             | 19.4        | 6                | 16.7        | 17        | 47.2       |
| 40 a más     | 2                   | 5.6         | 4             | 11.1        | 4                | 11.1        | 10        | 27.8       |
| <b>TOTAL</b> | <b>7</b>            | <b>19.5</b> | <b>16</b>     | <b>44.4</b> | <b>13</b>        | <b>36.1</b> | <b>36</b> | <b>100</b> |

**Fuente: Elaboración propia.**

**Comentario:** La tabla N°3 nos muestra a los trabajadores de salud, por cargo que desempeña, según edad en el (C.S.U C.P.), en donde observamos que el 44.4% son Enfermeros, el 36.1% son de otra profesión y el 19.5% son Médicos.

**GRAFICO 3 Trabajadores de Salud, por cargo que desempeña, según edad - (C.S.U C.P.) – 2023**



**Tabla 4 Trabajadores de Salud, por manifestaciones de estrés, escala valorativa del desempeño laboral - (C.S.U C.P.) – enero a marzo del 2023**

| Escala valorativa del desempeño laboral | Manifestaciones de estrés |             |              |             |                    |           | TOTAL     |            |
|---|---------------------------|-------------|--------------|-------------|--------------------|-----------|-----------|------------|
|   | Ansiedad                  |             | Preocupación |             | Otra manifestación |           |           |            |
|   | N°                        | %           | N°           | %           | N°                 | %         | N°        | %          |
| Nunca                                   | 3                         | 8.3         | 0            | 0           | 0                  | 0         | 3         | 8.3        |
| Casi nunca                              | 2                         | 5.6         | 6            | 16.6        | 9                  | 25        | 17        | 47.2       |
| A veces                                 | 1                         | 2.8         | 5            | 13.9        | 6                  | 16.6      | 12        | 33.3       |
| Casi siempre                            | 0                         | 0           | 1            | 2.8         | 2                  | 5.6       | 3         | 8.4        |
| Siempre                                 | 0                         | 0           | 0            | 0           | 1                  | 2.8       | 1         | 2.8        |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>6</b>                  | <b>16.7</b> | <b>12</b>    | <b>33.3</b> | <b>18</b>          | <b>50</b> | <b>36</b> | <b>100</b> |

Fuente: Elaboración propia.

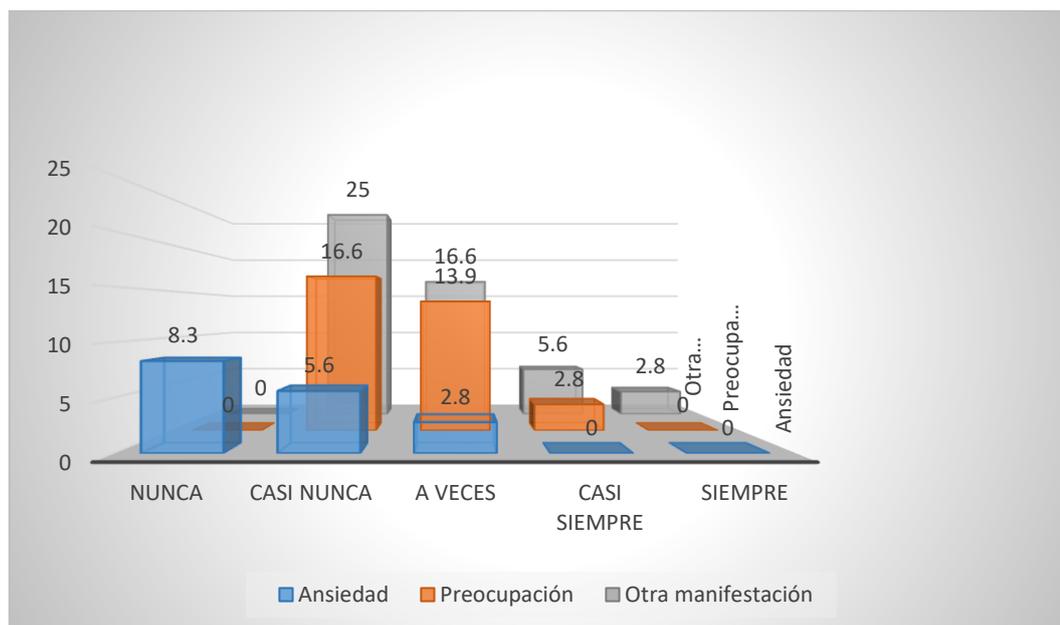
$$X^2_c = 17,711 > X^2_t = (0.05 \% \alpha 8 \text{ gl}) = 15.507$$

Por lo tanto: Ha = Se acepta Ho = Se rechaza

**Comentario:** La tabla N°4 nos muestra a los trabajadores de salud, por manifestaciones de estrés, escala valorativa del desempeño laboral en el (C.S.U C.P.), en donde observamos que el 47.2% señalaron casi nunca, el 33.3% a veces, el 8.4% casi siempre, el 8.3% nunca, y siempre 2.8%.

El 50% presentaron otras manifestaciones de estrés, el 33.3% manifestaron signos de preocupación y el 16.7% signos de ansiedad.

**GRAFICO 4 Trabajadores de Salud, por manifestaciones de estrés, escala valorativa del desempeño laboral - (C.S.U C.P.) – 2023**



**Tabla 5 Niveles de estrés y desempeño laboral de los Trabajadores de Salud – (C.S.U C.P.) – enero a marzo del 2023**

| Desempeño laboral      | Niveles de estrés |             |           |             |          |             | TOTAL     |            |
|------------------------|-------------------|-------------|-----------|-------------|----------|-------------|-----------|------------|
|                        | Muy leve          |             | leve      |             | Moderado |             |           |            |
|                        | Nº                | %           | Nº        | %           | Nº       | %           | Nº        | %          |
| Favorable              | 11                | 30.6        | 8         | 22.2        | 0        | 0           | 19        | 52.8       |
| Medianamente favorable | 9                 | 25          | 4         | 11.1        | 0        | 0           | 13        | 36.1       |
| Desfavorable           | 0                 | 0           | 0         | 0           | 4        | 11.1        | 4         | 11.1       |
| <b>TOTAL</b>           | <b>20</b>         | <b>55.6</b> | <b>12</b> | <b>33.3</b> | <b>4</b> | <b>11.1</b> | <b>36</b> | <b>100</b> |

Fuente: Elaboración propia.

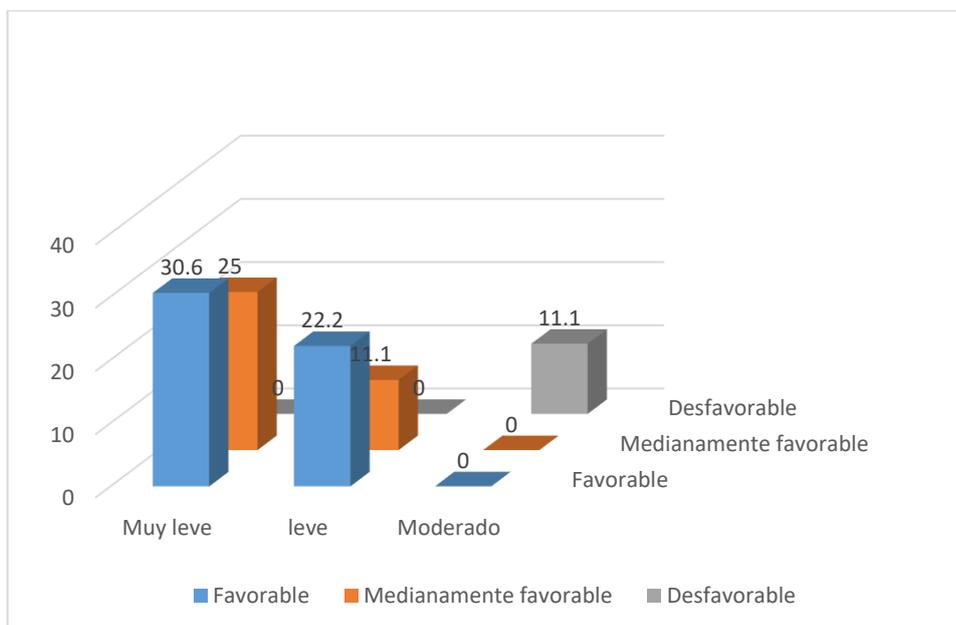
$$X^2_c = 36,476 > X^2_t = (0.05 \% \alpha 4 \text{ gl}) = 9.4877$$

Por lo tanto:  $H_a$  = Se rechaza  $H_o$  = Se acepta Se rechaza

**Comentario:** La tabla N°5 nos muestra a Niveles de estrés y desempeño laboral de los Trabajadores de Salud en el (C.S.U C.P.), en donde observamos que el 52.8% presentaron desempeño laboral favorable, el 36.1% medianamente favorable, el 11.1% desfavorable.

El 55.6% presentaron nivel de estrés muy leve, el 33.3% leve y el 11.1% moderado.

**GRAFICO 5 Niveles de estrés y desempeño laboral de los Trabajadores de Salud – (C.S.U C.P.) - 2023**



#### 4.3. Prueba de hipótesis

**Tabla 6 Prueba de chi cuadrado 1**

|                              | Valor  | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------|----|--------------------------------------|
| Chi cuadrado de Pearson      | 17.771 | 8  | .496                                 |
| Razón de verosimilitud       | 12.264 | 8  | .312                                 |
| Asociación lineal por lineal | 12.972 | 8  | .394                                 |
| N de casos válidos           | 36     |    |                                      |

**VALOR P < 0.05 → Ha Se acepta. Ho: Se rechaza**

Trabajadores de Salud, por manifestaciones de estrés, escala valorativa del desempeño laboral, al aplicar la prueba del chi cuadrado se obtuvo  $X^2 = 17.771 > X^2_{t} = (0.05 \% \alpha 8 \text{ gl}) = 15.507$  y p valor = 0.0496, por lo que se establece que existe relación de ambas variables.

**Tabla 7 Prueba de chi cuadrado 2**

|                              | Valor  | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------|----|--------------------------------------|
| Chi cuadrado de Pearson      | 36.476 | 4  | .421                                 |
| Razón de verosimilitud       | 13.247 | 4  | .379                                 |
| Asociación lineal por lineal | 12.68  | 4  | .361                                 |
| N de casos válidos           | 36     |    |                                      |

**VALOR P < 0.05 → Ha Se acepta. Ho: Se rechaza**

Niveles de estrés y desempeño laboral de los Trabajadores de Salud, al aplicar la prueba del chi cuadrado se obtuvo  $X^2 = 36.476 > X^2_t = (0.05 \% \alpha 4 \text{ gl}) = 9.4877$  y p valor = 0.0421, por lo que se establece que existe relación de ambas variables.

#### **4.4. Discusión de resultados**

Se Identificó la relación de los niveles de estrés y desempeño laboral de los Trabajadores de Salud – (C.S.U C.P.), se pudo encontrar que el valor (p valor = 0.0421 < (p tabular = 0.05) a través del aprueba no paramétrica del chi cuadrado. Estos resultados son corroborados por: Terrazas Olivera, P. G. (2018). encontró una relación entre el desempeño laboral de los trabajadores de esta unidad y los niveles de cansancio emocional (p-valor = 0punto001). No se encontró una correspondencia entre los niveles de realización personal y el desempeño laboral de los empleados SUNAT (p-valor = 0 puntos)<sup>(1)</sup>

En la reciente investigación se encontró: El 44.4% de los trabajadores de salud son Enfermeros, el 36.1% son de otra profesión y el 19.5% son Médicos. De acuerdo a las manifestaciones de estrés y la escala valorativa del desempeño laboral el 47.2% señalaron casi nunca, el 33.3% a veces, el 8.4% casi siempre, el 8.3% nunca, y siempre 2.8%. El 50% de los personales de salud presentaron otras manifestaciones de estrés, el 33.3% manifestaron signos de preocupación y el 16.7% signos de ansiedad.

Según, Gárate Aspajo, A. J. (2017). La presión laboral hospitalaria es del 74% y el desempeño del personal es normal en un 74%. El análisis estadístico reveló una relación directa y significativa entre estas variables. La Rho de Spearman es positiva con un valor de 0,373, lo que indica que existe una correlación promedio significativa entre las dos variables. La aceptación de

'Hola' indica que existe una relación directa entre el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño de los empleados. Personal del segundo hospital – 2 Tarapoto 2016. (4)

Además, la encuesta reveló que: el 52,8% de los trabajadores de la salud tuvo un desempeño bueno, el 36,1% tuvo un desempeño promedio y el 11,1% tuvo un desempeño deficiente. El 55,6% de los trabajadores sanitarios presentó estrés muy leve, el 33,3% leve y el 11,1% moderado.

Según Marquina Mamani, A. L. (2021). concluye que existe una correlación entre el nivel de estrés de los trabajadores del Centro de Salud Wánchaq y su desempeño laboral. (2)

## CONCLUSIONES

1. El 75% de los trabajadores de salud son de sexo femenino y el 25% de sexo masculino.
2. El 47.2% de los trabajadores de salud tienen 32 a 39 años, el 27.8% de 40 años a más y el 25% tienen entre 24 a 31 años.
3. El 47.2% de los trabajadores de salud proceden de Cerro de Pasco, el 36.1% de Junín y el 16.7% de otro lugar.
4. El 50% de los trabajadores de salud son casados, el 27.8% tienen otra condición civil y el 22.2% son solteros.
5. El 44.4% de los trabajadores de salud son Enfermeros, el 36.1% son de otra profesión y el 19.5% son Médicos.
6. De acuerdo a las manifestaciones de estrés y la escala valorativa del desempeño laboral el 47.2% señalaron casi nunca, el 33.3% a veces, el 8.4% casi siempre, el 8.3% nunca, y siempre 2.8%.
7. El 50% de los personales de salud presentaron otras manifestaciones de estrés, el 33.3% manifestaron signos de preocupación y el 16.7% signos de ansiedad.
8. El 52.8% de los trabajadores de salud presentaron desempeño laboral favorable, el 36.1% medianamente favorable, el 11.1% desfavorable.
9. El 55.6% de los personales de salud presentaron nivel de estrés muy leve, el 33.3% leve y el 11.1% moderado.

## RECOMENDACIONES

### A LA INSTITUCIÓN:

1. Promover la autoconciencia y la autorregulación emocional: Capacitar a los trabajadores de salud en habilidades a reconocer y gestionar mejor sus emociones, lo que a su vez reduce el estrés y mejora su capacidad para lidiar con situaciones difíciles.
2. Fomentar la comunicación efectiva: los miembros del equipo de salud pueden evitar la confusión y los malentendidos, lo que reduce el estrés.
3. Ofrecer programas de bienestar y apoyo psicológico: brindar acceso a productos de salud mental y presentaciones de bienestar, como asesoramiento psicológico y técnicas de manejo del estrés, puede ser fundamental para ayudar a los trabajadores a lidiar con las demandas emocionales de su trabajo.
4. Establecer límites de trabajo: El agotamiento puede reducirse limitando las horas extras y asegurando un descanso adecuado.
5. Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional: Pueden sentirse más competentes y satisfechos en su trabajo, lo que puede reducir el estrés y mejorar el desempeño si se les brindan oportunidades de capacitación y desarrollo profesional.
6. Implementar estrategias de manejo del tiempo: Ayudar a los trabajadores de salud a gestionar su tiempo de manera eficiente puede reducir la sensación de abrumamiento.
7. Evaluar y ajustar la carga de trabajo: Revisar regularmente las asignaciones de trabajo y distribuir las tareas de manera equitativa puede ayudar a evitar que algunos empleados se sobrecargan.
8. Enseñar a los trabajadores de salud a desarrollar habilidades de resiliencia (Capacidad humana para superar las dificultades.) puede ayudarlos a afrontar mejor las situaciones estresantes y a recuperarse más rápidamente de ellas.

9. Reconocer y recompensar el trabajo bien hecho: reconocer los logros y recompensar el buen desempeño puede aumentar la satisfacción laboral y reducir el estrés.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Terrazas Olivera, P. G. (2018). Nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT, 2015. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12696/Terrazas\\_OPG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12696/Terrazas_OPG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
2. Marquina Mamani, A. L. (2021). Estrés y su relación con el desempeño laboral en profesionales del Centro de Salud Wanchaq, Cusco-2019. [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4594/Aldo\\_Tesis\\_bachiller\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4594/Aldo_Tesis_bachiller_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
3. Carbajal Ulloa, K. Y. (2017). Nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8368>
4. Gárate Aspajo, A. J. (2017). Nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_31f8609252e3fd2c144ea982a8de0121](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_31f8609252e3fd2c144ea982a8de0121)
5. Flores Mesías, K. (2021). Nivel de estrés y desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UWIE\\_42d8460f5a8ebc3005a009c5ba1df0d4](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UWIE_42d8460f5a8ebc3005a009c5ba1df0d4)
6. Delgado Espinoza, S. K., Calvanapón Alva, F. A., & Cárdenas Rodríguez, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. Revista Eugenio Espejo, 14(2), 11-18. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2661-67422020000200011](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2661-67422020000200011)
7. Velásquez Caizaluisa, F. D., & Villavicencio Chávez, D. A. (2016). Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral

en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi-Tulcán) durante el periodo de septiembre–octubre del 2016 (Bachelor's thesis, PUCE).

<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13896>

8. Onofre Pérez, L. M. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019 (Master's thesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>
9. Torres Ramírez, A. M., Colorado Valencia, F. H., & Gaviria Llanos, R. (2020). Influencia de los niveles de estrés en el desempeño laboral de los colaboradores del Almacén Sandraagro en el departamento Caquetá.  
<https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/831>
10. Samayoa, P. (2012). Nivel de Inteligencia Emocional y su influencia en el desempeño laboral”(Estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas SA de la ciudad Quetzaltenango). Tesis pregrado para optar el título de licenciada en Psicología Industrial Organizal.  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf>
11. Slipak, O. (1991) Historia y concepto del estrés. RevAlcmeon. 2 (2): 355-360
12. Chiavenato., I. (2000) Administración de Recursos Humanos. 5ta Edición. En I. Chiavenato., Administración de Recursos Humanos 5ta Edición. Bogotá, Colombia.: Mc Graw Hill

## **ANEXOS**

## Instrumentos de recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
CUESTIONARIO N° 1

### ESTRES LABORAL

Estimado (a) Trabajador de Salud, con el presente cuestionario pretendemos obtener información referido al estrés laboral, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas.

I. Apellidos y Nombres: .....

II. Edad: .....

III. Estado civil:

- a) Soltero ( )
- b) Casado ( )
- c) Otra condición ( )

IV. Cargo que desempeña:

- a) Médico ( )
- b) Enfermero (a) ( )
- c) Otro profesional ( )

V. Procedencia: .....

VI. Manifestaciones de estrés:

- a) Ansiedad ( )
- b) Sudoración ( )
- c) Otra manifestación ( )

Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar los procesos inherentes a la institución.

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

|   | Nunca | Alguna vez | Frecuente | Muy frecuente |
|---|-------|------------|-----------|---------------|
| 1.-Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas                    | 0     | 1          | 2         | 3             |
| 2.-Recibir críticas de un médico  | 0     | 1          | 2         | 3             |
| 3.-Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes | 0     | 1          | 2         | 3             |
| 4.-Sentirse impotente en el caso de un  | 0     | 1          | 2         | 3             |

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| <i>paciente que no mejora</i>   |   |   |   |   |
| <i>5.-Problemas con un supervisor</i>   | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <i>6.-Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana</i>   | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <i>7.-No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio</i>   | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <i>8.-La muerte de un paciente</i>  | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <i>9.-Problemas con uno o varios médicos</i>  | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <i>10.-Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente</i>  | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <i>11.-No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio</i>   | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <i>12.-Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha</i>  | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <i>13.-El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo</i>   | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <i>14.-Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente</i>  | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <i>15.-Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente</i>  | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <i>16.-No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)</i> | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <i>17.-Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente</i>   | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <i>18.-No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente</i>   | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <i>19.-Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible</i>   | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <i>20.-Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal</i>  | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <i>21.-Ver a un paciente sufrir</i>   | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <i>22.-Dificultad para trabajar con uno o varios</i>  | 0 | 1 | 2 | 3 |

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| <i>compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios</i>   |   |   |   |   |
| <i>23.-Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente</i>                                    | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <i>24.-Recibir críticas de un supervisor</i>  | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <i>25.-Personal y turno imprevisible</i>  | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <i>26.-El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente</i>                                     | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <i>27.-Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas)</i>                              | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <i>28.-No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente</i>  | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <i>29.-Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio</i> | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <i>30.-No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería</i>  | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <i>31.-El médico no está presente en una urgencia médica</i>  | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <i>32.-No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento</i>                    | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <i>33.-No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado</i>  | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <i>34.-Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio</i>  | 0 | 1 | 2 | 3 |

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
 ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CUESTIONARIO N° 2

DESEMPEÑO LABORAL

Estimado (a) con el presente cuestionario pretendemos obtener información referido al desempeño laboral, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar los procesos inherentes a la institución.

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA VALORATIVA

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

| VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL |  |   |   |   |   |   |
|-------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| Items                         |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1                             | Ud. conoce y se siente identificado con la misión, visión de su institución y del servicio donde labora.   |   |   |   |   |   |
| 2                             | Ud. tiene conocimiento amplio sobre su puesto de trabajo bajo su responsabilidad.  |   |   |   |   |   |
| 3                             | Ud. tiene conocimiento sobre el análisis situacional y entorno en el que se desenvuelve la institución.  |   |   |   |   |   |
| 4                             | Ud. se presenta de manera puntual en cuanto a horarios de trabajo. 5 Ud. es cuidadoso(a) en su manera de vestir y de presentarse usando correctamente el uniforme. |   |   |   |   |   |
| 5                             | Ud. posee la habilidad de saber administrar su tiempo dedicado a sus funciones laborales.  |   |   |   |   |   |
| 6                             | Ud. en su servicio, presenta buen criterio para la toma de decisiones.   |   |   |   |   |   |
| 7                             | Ud. en su servicio, presenta habilidad para resolver problemas o situaciones, crear e innovar.   |   |   |   |   |   |
| 8                             | Ud. es sumamente responsable, utiliza y cuida los materiales y equipos de trabajo.   |   |   |   |   |   |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 9  | Ud. muestra suficiente energía en el desempeño de su trabajo.  |  |  |  |  |  |
| 10 | Ud. posee gran capacidad para relacionarse interpersonalmente y trabajar en equipo con sus compañeros. |  |  |  |  |  |
| 11 | Ud. tiene capacidad para crear nuevas ideas. Es creativo y tiene buenas ideas en su servicio.          |  |  |  |  |  |
| 12 | Ud. esta dispuesto a colaborar y ayudar a sus compañeros de trabajo.                                   |  |  |  |  |  |
| 13 | Ud. es flexible y permeable al cambio.   |  |  |  |  |  |
| 14 | Ud. orienta su esfuerzo al logro de óptimos resultados.  |  |  |  |  |  |
| 15 | Ud. posee actitud emprendedora para llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados.              |  |  |  |  |  |
| 16 | Ud. utiliza de manera óptima los recursos para la obtención de sus tareas.                             |  |  |  |  |  |
| 17 | Ud. es muy rápido en el logro de las tareas encomendadas   |  |  |  |  |  |
| 18 | Ud. es cuidadoso en la planificación y ejecución de sus tareas   |  |  |  |  |  |
| 19 | Ud. es ordenado en la ejecución de sus tareas.   |  |  |  |  |  |
| 20 | Ud. considera que la satisfacción laboral conduce a un mejor desempeño                                 |  |  |  |  |  |

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMAS  | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS   | VARIABLES  | INDICADORES  | MATERIAL Y METODOS   |  |             |  |  |  |       |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|--|---|---|--|--|--|--|-------------|--|--|--|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| <p>¿Cuáles son las características generales que presentan los Trabajadores de Salud en el Centro de Salud Uliachin de Cerro de Pasco?</p> <p>¿Cuáles son los niveles de estrés que presentan los Trabajadores de Salud en el Centro de Salud Uliachin de Cerro de Pasco?</p> <p>¿Cómo es la relación entre niveles de estrés en el desempeño laboral de los Trabajadores de Salud del Centro de Salud Uliachin de Cerro de Pasco?</p> | <p>Identificar las características generales que presentan los Trabajadores de Salud en el Centro de Salud Uliachin de Cerro de Pasco.</p> <p>Identificar los niveles de estrés que presentan los Trabajadores de Salud en el Centro de Salud Uliachin de Cerro de Pasco.</p> | <p><b>HIPOTESIS GENERAL</b></p> <p>“Cuándo existe niveles de estrés muy leve, entonces el desempeño laboral del Profesional de Enfermería será favorable en el Centro de Salud Uliachin de Cerro de Pasco”</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>“Los niveles de estrés que presentan los Trabajadores de Salud en el Centro de Salud Uliachin de Cerro de Pasco”</p> | <p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>-</p> <p>NIVELES DE ESTRÉS</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE.-</p> <p>DESEMPEÑO LABORAL</p> | <p>MUY LEVE</p> <p>LEVE</p> <p>MODERADO</p> <p>FAVORABLE</p> <p>MEDIANAMENTE FAVORABLE</p> <p>DESFAVORABLE</p> | <p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel: Descriptivo.</p> <p>Método: Descriptivo</p> <p>DISEÑO DESCRIPTIVO CORRELACIONAL</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="4">VARIABLES D</th> </tr> <tr> <th>GRUPO</th> <th>T1</th> <th>T2</th> <th>T3</th> <th>Tn</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>G1</td> <td>E1</td> <td>E2</td> <td>E3</td> <td>En</td> </tr> </tbody> </table> <p>Muestra: A través del muestreo no probabilísticos intencionado se va seleccionar a 32 Trabajadores de Salud del Centro de Salud Uliachin de Cerro de Pasco durante los meses</p> |  | VARIABLES D |  |  |  | GRUPO | T1 | T2 | T3 | Tn | G1 | E1 | E2 | E3 | En |
|  | VARIABLES D   |   |  |  |  |  |             |  |  |  |       |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| GRUPO  | T1  | T2  | T3   | Tn   |  |  |             |  |  |  |       |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| G1   | E1  | E2  | E3   | En   |  |  |             |  |  |  |       |    |    |    |    |    |    |    |    |    |

## Evidencias





