

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**



**Estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud en el
Centro de Salud Huancasancos, región Ayacucho - 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN CIENCIAS
ECONÓMICAS, MENCIÓN GERENCIA SOCIAL**

PRESENTADA POR:

Bach. Noel Chumbes Poma

ASESOR

Dr. Freddy Manuel Camacho Delgado

AYACUCHO - PERÚ

2022

DEDICATORIA

**La presente investigación está dirigida a mis
padres.**

A mi esposa e hijos,

Mi inspiración para mi superación profesional

**A mis hermanos por sus
consejos y apoyo.**

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios, por ser mi guía y protector día a día.

A mis hijos y familiares por ser el motor para mi esfuerzo personal y profesional y hacer realidad esta investigación.

A mis amigos y todos los trabajadores profesionales asistenciales del Centro de Salud Huancasancos, por darnos las facilidades para realizar esta investigación.

A todos mis profesores que me guiaron y me dieron todo el apoyo para realizar esta investigación; en especial al Profesor Dr. Pelayo HILARIO VALENZUELA

Al asesor Dr. Freddy M. CAMACHO DELGADO

El autor

RESUMEN

La investigación tiene el objetivo general, determinar en qué medida el estrés se relaciona con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022, la que se llevó a cabo teniendo en cuenta el tipo de investigación aplicada, de nivel de investigación descriptivo y correlacional, como fuente de información primaria, técnica de encuesta, siendo las dimensiones para la variable estrés laboral: agotamiento emocional, realización personal, despersonalización; mientras que para la variable desempeño laboral: calidad de trabajo, responsabilidad laboral, trabajo en equipo, compromiso institucional . El resultado fue que en los profesionales de salud en el centro de salud huanca sancos – región Ayacucho, el estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de pearson = -0.847, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$), lo que indica una asociación negativa alta entre dichas variables, si el estrés incrementa, disminuirá el desempeño laboral; asimismo se identificó que el agotamiento emocional se correlaciona inversamente con el desempeño laboral, con coeficiente de correlación de Pearson = -0.827, lo que indica una correlación negativa alta entre dicha dimensión y variable, también se identificó que la realización personal se relaciona directamente con el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de Pearson = 0.806, lo que indica una correlación positiva alta, además se identificó que la despersonalización se relaciona inversamente con el desempeño laboral, con un coeficiente de relación de Pearson = -0.772, lo que indica una correlación negativa alta entre la dimensión y la variable.

Palabras Claves: estrés laboral, desempeño laboral, Centro de Salud.

ABSTRACT

The current investigation has as a general objective to determine in what quantity| Stress is related to health workers' Job Performance in Huancasancos Health Center in Ayacucho Region during 2022. This investigation is applicative, and it has been carried out at descriptive and correlational level having as source of primary data a survey. The dimensions for labor stress are emotional exhaustion, personal fulfillment, depersonalization; while the dimensions for Job Performance are quality work, occupational liability, team job, and institutional commitment. The result was that in health workers in huancasancos health center-Ayacucho, the Stress is inversely associated to job performance with a Pearson coefficient of correlation of 0.847, and a p-value 0.000 ($p < 0.05$) that indicates a high negative correlation between the variables, if the stress increases, Labor performance will decrease, in addition it has been identified that the emotional exhaustion is inversely associated to labor performance with pearson coefficient of 0.827 that indicates a high negative correlation between the dimension and the variable mentioned, also it has identified that personal fulfillment is directly related to labor performance with a pearson coefficient of correlation of 0.806 that indicates a high positive correlation, additionally depersonalization is inversely associa to job performance with a pearson coefficient of 0.772 that indicates a high negative correlation between the variable and the dimension mentioned.

Key words: labor stress, job performance, health ceter.

Contenido

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRAC	iv
INTRODUCCIÓN	1
I. REVISIÓN DE LITERATURA	5
1.1. Marco histórico	5
1.2. Marco referencial	6
1.3. Sistema teórico	10
1.3.1. <i>Estrés y desempeño laboral</i>	10
1.3.2. Dimensiones de estrés laboral	15
1.3.3. <i>Dimensiones de desempeño laboral</i>	17
1.4. Marco conceptual	21
1.4.2. <i>Estrés laboral</i>	21
1.4.3. <i>Desempeño laboral</i>	22
1.4.4. <i>Centro de salud Huanca Sancos</i>	22
II. MATERIALES Y METODOS	23
2.1. Tipo y nivel de investigación.....	23
2.2. Población y muestra.....	23
2.3. Fuentes de información	24

2.4. Diseño de investigación.....	24
2.5. Técnicas e Instrumentos	25
2.6. Consideraciones para tener en cuenta en la interpretación de resultados.....	25
2.7. Operacionalización de variables y dimensiones.....	25
III. RESULTADOS	28
3.1. Resultados a nivel descriptivo.....	28
3.1.1. Información general - género:	28
3.1.2. Agotamiento emocional.....	29
3.1.3. Realización personal	30
3.1.4. Despersonalización	32
3.1.5. Estrés laboral	33
3.1.6. Calidad de trabajo	34
3.1.7. Responsabilidad laboral.....	36
3.1.8. Trabajo en equipo.....	37
3.1.9. Compromiso institucional.....	38
3.1.10. Desempeño laboral.....	40
3.2. Resultados a nivel inferencial	41
3.2.1. Prueba de normalidad	41
3.2.2. Contrastación de hipótesis	42
IV. DISCUSIÓN	47
4.1. Discusión.....	47

CONCLUSIONES	50
RECOMENDACIONES	51
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	52
ANEXOS	60

INTRODUCCIÓN

La OMS (2004), identifica el estrés laboral de diversas formas, así como por las peculiaridades del puesto, volumen y el trajín del trabajo, control y participación, horario de trabajo, participación y control, status, perspectivas profesionales, salarios, papel en la entidad, cultura institucional, relaciones interpersonales, convivencia entre la vida laboral y la vida familiar.. En ellas, entre otras, se manifiesta las tareas monótonas, aburridas y triviales, tareas desagradables, exceso o escasez de trabajo, jornada de trabajo muy largas o fuera del horario normal, falta de participación en la toma de decisiones, inseguridad laboral, remuneración por trabajo o destajo, tener a cargo a otras personas, malas relaciones con los colegas, liderazgo inadecuado, falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.

Entonces, el estrés tiene diversas manifestaciones, según Vásquez (2008), los síntomas permiten diagnosticar, el nivel cognitivo, caracterizado por pensamientos y sentimiento de miedo y aprensión, reflejadas en preocupaciones sin importancia, no saber solucionar problemas insignificantes, sensación de inseguridad, desconcentración; asimismo, el nivel fisiológico, expresadas mediante dolores de cabeza, alteraciones de sueño, aumento de sudoración, molestias estomacales, dolor de espalda; en tanto, el nivel motor, es percibida por el llorar por gusto, comportamientos extraños, fumar y beber alcohol.

Por lo que Abreu (2011), la etiqueta al estrés laboral, en el marco que un individuo deteriora su salud en el periodo productivo, disminuye su capacidad productiva. La que ocurre durante la labor bajo presión en el centro de trabajo. Al mantener contacto de forma directa en la prestación de servicios de salud a seres humanos, por lo que son considerados profesiones de alto riesgo.

Por otro lado, el estrés en expresión de Algueta (2019), afecta la salud corporal y el bienestar personal, así como también la satisfacción en el trabajo y colectiva; por

consiguiente, es parte de la dinámica de vida, que en términos generales es «el malestar de nuestra civilización». Quiere decir, que afecta al desempeño laboral, esto es, la calidad de trabajo, la responsabilidad laboral, el trabajo en equipo y la responsabilidad institucional, entre otros resultados.

A la cual no es ajena el Centro de Salud Huanca Sancos, más aún si está comprendida en el primer nivel de atención, con categoría I-4 (MEDIC CENTER PERÚ, 2018); puesto que, lleva a cabo las siguientes actividades de salud: patología clínica, consulta externa, laboratorio clínico, emergencias y atención de urgencias, referencias y contra referencias, esterilización y desinfección, salud ocupacional, vigilancia epidemiológica, salud ambiental, internamiento, salud comunitaria y familiar, atención a las gestantes en el periodo que corresponde el parto, prevenir y diagnosticar la situación precoz de cáncer, apoyo y atención al recién alumbrado en los lugares de observación, participaciones en la intervención de cirugía de servicio externo, radiología I, ecografía, rehabilitación basada en la comunidad (Resolución Ministerial N°546-2011/MINSA, 2011).

En la que, el desempeño laboral a nivel del Centro de Salud Huanca Sancos se manifiesta por la escasa iniciativa, trabajos poco ordenados y con errores, resistencia al cambio, los imprevistos demoran en ser solucionados, existe cierta discriminación a los usuarios, los procesos de trabajo son rutinarios, se revela insatisfacción laboral, escasa identificación organizacional; sin embargo, el jefe está informado de los problemas y progresos de trabajo, y el personal responde de forma calmada frente a dificultades.

Por lo que, el estrés, considerado el mal del siglo, merece ser estudiado en el ámbito laboral, toda vez que está presente en ella a través de sus diferentes manifestaciones, en diversas circunstancias, con características adversas al trabajador en su desempeño.

De ahí que el problema general se formula en los términos como sigue: ¿En qué medida el estrés se relaciona con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el

Centro de Salud Huanca Sancos, Región Ayacucho - 2022?, seguido de los problemas específicos: ¿En qué medida el agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huancasancos, Región Ayacucho, 2022?, ¿Cómo la realización personal se relaciona con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022?, y ¿En qué medida la despersonalización se relaciona con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022?

La que dio lugar a señalar por objetivo general: Determinar en qué medida el estrés se relaciona con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022; así como también los objetivos específicos: determinar en qué medida el agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022; conocer cómo la realización personal se relaciona con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022; y determinar en qué medida la despersonalización se relaciona con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022.

La que, desde el punto de vista teórico, se justifica porque permitió la sistematización teórica de la variable estrés, así como también de la variable desempeño laboral, a partir de la expresión histórica, pasando por las experiencias de investigación y la base teórica.

Mientras que, desde el punto de vista práctico, el estrés, merece ser estudiado en el ámbito laboral, toda vez que está presente en ella a través de sus diferentes manifestaciones, en diversas circunstancias, con características adversas al trabajador. Por consiguiente, hace que el desempeño laboral se contraiga, por lo que se hace necesario su atención desde una mirada científica para luego ser abordada a nivel de las instituciones públicas, que hoy se encuentra descuidada.

En esa línea de idea, desde la mirada metodológica, la forma de abordar el estrés y el desempeño laboral en las instituciones públicas no es nada expresivo, pareciera que pasa por desapercibido, a pesar del comportamiento manifiesto de los trabajadores, cuyo desempeño laboral se viene deteriorando. Razón por la cual, se aborda el tema a partir de información primaria con la participación de los mismos protagonistas, a quienes se administra dos cuestionarios; la que se constituye en insumo para logro de resultados.

Es por ello, que se plantea la hipótesis principal en los siguientes términos: el estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022; seguido de las hipótesis específicas: el agotamiento emocional se relaciona inversamente con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022; la realización personal se relaciona directamente con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022; y la despersonalización se relaciona inversamente con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022.

Siendo abordada en cuatro capítulos: el primer capítulo, está referida a la revisión de literatura; el segunda capítulo, comprende los materiales y métodos; mientras que el tercero está referido a los resultados; y el cuarto, comprende la discusión. Para luego llegar a las conclusiones y recomendaciones.

I. REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Marco histórico

Con la experiencia de Selye (Citado por Martín, Salanova & Peiró, s.f.) en la década de los treinta del siglo pasado, los enfermos independientemente de la enfermedad mostraban características comunes, como la pérdida de apetito, cansancio y bajada de peso, a la que denominó “síndrome de estar enfermo”. Más tarde realizó diversos experimentos en ratas en la Universidad McGill, teniendo como resultado alteraciones en la elevación de las hormonas suprarrenales, la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas, a las que denomino “estrés biológico”.

En tanto, el estrés laboral, según Martín, Salanova & Peiró (s.f.), tuvo su lugar en la segunda mitad del siglo XX, teniendo como expresión la investigación el soldado americano, que tuvo lugar en la armada estadounidense, la que indica, entre otras cosas, que las quejas psicósomáticas hace que disminuya la motivación, la que trae consigo que en ciertas organizaciones la rotación de unidades familiares hace que disminuya el estrés hasta cierto punto denominado punto crítico, la que indica una información amigable.

La apreciación de Kassem (2019), se refiere al síndrome de Burnout, la que hace su aparición por primera vez como enfermedad laboral al ser descrita por el Profesor Herbert Freudenberger en el año de 1974, justamente en profesionales de atención de la salud, expresada a través del agotamiento emocional como resultado de una excesiva acumulación de trabajo que se observa en un desempeño ineficaz. Al respecto, de forma precisa y relativamente correcta la proporciona la Dra. C. Maslach y la Dra. S. Jackson (1981), para quienes está expresada en el cansancio emocional que conlleva a la pérdida de motivación, la trae consigo sentimientos inadecuados y de fracaso. Por lo que, de acuerdo a las apreciaciones, se tiene tres referentes que miden el grado de burnout: la sensación de despersonalización, el agotamiento emocional y la realización personal.

Por otro lado, el desempeño laboral no es nuevo, señala Chiavenato (2011), al referirse a la Edad Media, en la que San Ignacio de Loyola funda la compañía de Jesús, en ella se utilizó un ordenamiento mixto de informes y registros del conjunto de acciones y las actividades, y el ordenamiento de individuo jesuita de predicar el evangelio por el mundo.

Al desempeño laboral a finales del siglo XIX en expresión de Bautista, Cienfuegos, & David (2020), se le denominó descripción de puestos. Posteriormente Strauss (1981, citado por Bautista et al, 2020) hace referencia que en los oficiales exigían a sus subordinados la presentación de informes en un tiempo determinado y con una estructura establecida; posteriormente, en los Estados Unidos se da la necesidad de establecer grupos a fin de organizar y administrar los armamentos para las batallas. Momento en la que es preponderante el esfuerzo físico, porque a ello respondía la designación en el puesto de trabajo. El término desempeño laboral surge a principios del siglo XX en Estados Unidos, que en el año 1916 consistía en asignar a cada trabajador un jefe para que pueda informar sobre el desempeño con la ayuda de colores. En 1918, la General Motors, establece una forma de evaluar a sus ejecutivos; para luego de la segunda guerra mundial intensificar la evaluación basada en maquina como medio para incrementar la productividad. Para luego a inicios del siglo XX, basada en la administración científica, se propició el trabajo del recurso humano y cálculo del rendimiento laboral.

1.2. Marco referencial

En el orden internacional

Loera (2006), en la investigación: “Las enfermeras trabajan con estrés”, con la participación de 254 enfermeras del Hospital Civil “Juan I. Menchaca” en México, hace conocer la demasiada carga laboral y el contacto continuo con el dolor del semejante, hace que las enfermeras sean el grupo más vulnerable del agotamiento profesional, que se traduce

en cansancio emocional, despersonalización y sentimiento de baja realización profesional. Sin embargo, lo paradójico es que la enfermeras se sienten satisfechas con su trabajo.

En tanto, González (2014), a través de la tesis: “Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)” llevada a cabo en Guatemala, refiere por propósito principal, conocer que el estrés posee una relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de Serviteca Altense S.A. Para lo cual, recurrió a la prueba psicométrica escala de apreciación del estrés, mediante el diseño explicativo, la estadística utilizada es la correlacional, luego arribar a la conclusión: el estrés a través de los diversos elementos que comprende afecta en el desempeño laboral; hecho que amerita a aceptar la hipótesis alternativa, definida por el nivel Alpha de 0.05, que da lugar a afirmar que el estrés tiene una relación estadísticamente significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de Serviteca Altense S. A.

Por su parte Cortaza & Francisco (2014), en el ensayo de investigación: “El estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México”, refiere por propósito general, identificar el nivel de estrés a través de los principales estresores que alteran el actuar de los enfermeros en un hospital de segundo nivel de la Secretaría de Salud en el sur del estado de Veracruz - México. La que fue abordado a través del estudio descriptivo y transversal, con una población de 91 enfermeros y una muestra de 41 elegidos aleatoriamente, a quienes se aplicó la encuesta compuesta por 34 ítems referidos al entorno físico, medio psicológico y contexto social; la que permitieron logra los siguientes resultados: que los enfermeros presentan algún nivel de estrés por varios motivos, como sobrecarga en el trabajo, muerte de pacientes e incertidumbre en el tratamiento a los pacientes.

En esa línea de idea se tiene a Velásquez & Villavicencio (2016), cuando realiza la tesis: “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” para el contexto del Ecuador, la que tiene por objetivo general, “identificar el nivel de estrés laboral del personal profesional de salud y su percepción del desempeño laboral diario en el Hospital Luis Gabriel Dávila de la Ciudad de Tulcán (Carchi – Ecuador), periodo de Septiembre – Octubre del año 2016” (p. 25). La que es tratado con la participación de 167 colaboradores entre enfermeras y médicos, a través del estudio de enfoque cuantitativo y transversal, y dos cuestionarios que fueron aplicados a la muestra; logrando el siguiente resultado: que el 71.86% del personal de salud profesional tiene estrés laboral, de los cuales el 14.37% tiene estrés alto, y el 57.49% estrés bajo. Donde el desempeño laboral guarda una correlación opuesta con el nivel de estrés.

En el orden nacional

Huamán (2016), mediante la tesis: “Nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral de las enfermeras en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Belén de Trujillo 2016”, al plantear por propósito general conocer la relación entre el grado de estrés y el desempeño laboral de los enfermeros (as) en los centros de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo 2016. Utilizó el diseño de investigación correlacional simple de corte transversal, dos cuestionarios respecto a las variables, las que fueron administradas a una muestra de 45 enfermeras; llegó a la conclusión: para el 62.22% de enfermeros exhiben un grado de estrés medio, seguido por el 37.78% con estrés bajo; en tanto, al realizar la prueba de hipótesis, se identificó que no existe relación significativa entre ambas variables.

Seguidamente Gallegos (2017), en la tesis de posgrado: “El estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal profesional de enfermería en servicios críticos hospitalares, nivel II-2 Puno y II-1 Juliaca del departamento de Puno – 2014”, tiene como propósito principal, conocer que el estrés influye en el desempeño de los trabajadores de enfermería en los servicios críticos de los hospitales niveles II – 1 Juliaca y II – 2 Puno, 2014. Refiere haber utilizado el tipo de investigación descriptivo causal explicativa, diseño básico, método

inductivo – deductivo, dos cuestionarios aplicados a la muestra de 76 enfermeras; llegó a la conclusión: las enfermeras en un 52.6% poseen una aceptable capacidad laboral, y un 43.4% una buena capacidad laboral; por lo que de acuerdo con el chi cuadrado, los grados de estrés de los enfermeros se relacionan con el desempeño laboral que se otorgan en los servicios críticos de los referidos hospitales.

Mientras que Machuca (2018), a través de la tesis de posgrado: “Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018”, al plantear por propósito general, conocer que el estrés se correlaciona significativamente con el desempeño laboral en los empleados de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa - 2018. La abordó a mediante el diseño correlacional y transversal, con la técnica de encuesta e instrumento dos cuestionarios, la que se aplicó a la población censal de 100 trabajadores; a partir de los cual se tuvo el siguiente resultado: se observa una correlación negativa de -0.234 , quiere decir que al incrementarse el nivel de estrés se deteriora el desempeño laboral.

Por su parte, Quispe (2019), al llevar a cabo la investigación: “Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de Salud del Centro de Salud El Bosque, La Victoria, Chiclayo, 2018”, parte por establecer como objetivo principal, conocer la relación de los niveles de estrés con el desempeño laboral de los empleados de salud. La que abordó mediante el tipo de investigación cuantitativa, diseño de investigación no experimental descriptivo y correlacional, mediante dos cuestionarios, con la participación como muestra de 45 profesionales de salud a quienes se administró el instrumento, llegó a la conclusión: que existe relación inversa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral, expresado por el estadístico Chi Cuadrado; dado que analizado las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, el nivel de estrés es medio; en tanto el desempeño laboral es eficiente, a través de sus dimensiones responsabilidad, calidad de trabajo, compromiso institucional y trabajo en equipo.

1.3. Sistema teórico

1.3.1. Estrés y desempeño laboral

El estrés, en expresión de Selye (1956, citado por Cano, s.f.), ha sido entendido como reacción del individuo ante reacciones emocionales, cambios fisiológicos y conductuales; como estímulo, capaz de provocar una reacción de estrés; como interacción, entre los recursos del individuo y las características del estímulo. Estrés, que incluye reacciones emocionales negativas, que se expresa a través de la ansiedad, la depresión y la ira.

En esa línea de idea, se ubica a Martín, Salanova, & Peiró (s.f.), consideran que la categoría estrés es vista de tres formas: 1) La probabilidad del estímulo. Efectos negativos sobre el organismo, dañino como resultado de la demanda o carga externa; 2) Aproximación de la respuesta. Reacción psicológica o fisiológica del organismo a alguna amenaza externa, donde el individuo intenta defenderse; 3) La aproximación transaccional. Centra su atención en lo cognitivo, evaluativo y motivacional, que intervine entre el estresor y el individuo.

Por su parte Diane (1995, citado por Gallegos, 2017), clasifica al estrés, en buen estrés y mal estrés. El buen estrés, también recibe el nombre “autrés”, la que no es dañino, es positivo en la vida, por lo que guarda armonía con uno mismo y su entorno, por consiguiente, es saludable. El mal estrés en cambio, llamado también “destrés”, es negativo porque causa sensación desagradable, no es bueno con uno mismo ni con el medio ambiente; la que se traduce en la fuente de desequilibrios y de alteraciones psicósomáticas y de enfermedades.

El estrés en general, como señala Del Hoyo (2004), es la respuesta psicológica y fisiológica de la persona que intenta adecuarse a los estresores, esto es a presiones de trabajo tanto en el orden interno como externo. Presiones que emergen al interior de la organización, momento en que surgen los desajustes en el trabajador como persona o por el puesto que ocupan. El individuo nota que los recursos que dispone no son suficientes para afrontar los

problemas de trabajo, momento en que se hace presente el estrés. Por lo que los factores del estrés en el trabajo se clasifican: 1) Estresores del ambiente físico. Contaminación, temperatura, iluminación y ruido; 2) Estresores relativos al contenido de la tarea. Control sobre la tarea y carga mental; 3) Estresores relativos a la organización. Promoción de la carrera profesional, relaciones interpersonales, conflictos y jornada de trabajo. Por lo que, las consecuencias del estrés laboral comprende, desde el punto de vista de las consecuencias físicas: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos musculares; en tanto las consecuencias psicológicas: preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, sensación de desorientación, frecuentes olvidos, hipersensibilidad a las críticas, mal humor, consumo de fármacos, trastornos del sueño; mientras que las consecuencias para la organización, mediocre calidad del servicio, elevado absentismo, elevada rotación en los puestos de trabajo y dificultades en la relación interpersonal.

Por lo que Apiquian (2007) señala aquellas consecuencias del estrés laboral asociadas al síndrome de burnout (síntomas de agotamiento emocional) : 1) Síntomas psicósomáticos: dolores de cabeza, dolores musculares, fatiga crónica, insomnio, pérdida de peso, hipertensión, crisis asmática, resfriados frecuentes; 2) Síntomas emocionales: depresión, irritabilidad, ansiedad en el trabajo, aburrimiento, frustración, impaciencia, sentimiento de soledad y vacío, impotencia; 3) Síntomas conductuales: cinismo, apatía, suspicacia, sarcasmos, pesimismo, tono de voz elevado, dificultad de concentración, agresividad, relaciones interpersonales frías. Para luego especificar Apiquian en referencia a Maslach y Jackson (1981) que definieron el estrés desde una perspectiva tridimensional: agotamiento emocional, despersonalización y sentimiento de logro o realización profesional y/o personal. En esa línea, Maslach y Jackson (citado por Olivares, 2017), se ubican en el servicio de personas, y la perciben por las características de baja realización personal en el

centro de trabajo, agotamiento personal permanente y despersonalización laboral, la que se genera entre individuos. En ese mismo sentido para Abreu (2011), el síndrome de agotamiento emocional/Burnout, tiene tres componentes para identificar: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

El Síndrome de Burnout para Dávalos (2005), tiene tres grados: Bajo, medio y alto. El bajo, se caracteriza, porque se presentan dolores de cabeza, de espalda, contracciones, cambios de carácter, disminución de actividad laboral, ansiedad, insomnio, entre otras. En el medio, se presenta agitación sin ningún motivo, casos negativos en las causaciones interpersonales, cambios en el peso, dificultad de concentración, indecisión e indiferencia. Por su parte se incrementa el ausentismo y baja la productividad laboral, se expande la depresión y los problemas de salud.

Por su parte, como refiere Houtman, Jettinghoff & Cedillo (2008), el estrés está presente cuando existe una confrontación entre las exigencias de trabajo y el conocimiento para afrontar esas exigencias, puesto que en el trabajo existe un comportamiento de reacciones; es así que las habilidades y destrezas son suficientes para afrontar una determinada situación. En la presencia de desequilibrios, entre los recursos con que cuenta el empleado incluyendo los internos y externo, y las exigencias ocupacionales propias del puesto, es aquí que se tiene la presencia de un conjunto de reacciones, que pueden incorporar, comportamientos emocionales, conductas fisiológicas, respuestas cognitivas o reacciones conductuales.

Por lo que la identificación de los estresores, como señala Piero (2015), está en el ambiente físico – vibración, iluminación, ruidos; demandas del trabajo – exposición a riesgos, turnos, sobrecargas; contenidos del trabajo – oportunidad de control, habilidades, variedades de tareas, complejidad del trabajo; por desempeño de roles – conflicto, ambigüedad; relaciones interpersonales – superiores, compañeros, subordinados, clientes;

desarrollo de la carrera – inseguridad en el trabajo; nuevas tecnologías – aspectos ergonómicos, adaptación a cambios. En el mundo del trabajo, los estresores emergentes: trabajo en organizaciones flexibles, cambios estructurales y organizativos, deslocalización, nuevos sistemas de trabajo, flexibilidad laboral y organizacional.

Por otro lado, el desempeño laboral, es el desempeño en un puesto, señala Chiavenato (2011), la que expresa el comportamiento de la persona que la ocupa. Esta varía de persona a persona y está dado por varios factores; donde el esfuerzo personal depende de las capacidades del individuo y del papel que desempeña en el puesto. A efectos de evaluar al personal se disponen de varios procedimientos, las mismas que son conocidas como, evaluaciones de méritos, evaluaciones de desempeño, evaluaciones de los trabajadores, evaluaciones de los empleados, evaluaciones de eficiencia en el centro de trabajo, entre otros. En la que está presente los métodos de evaluación: de escalas gráficas, de evaluación de campo, de elección forzada, de percances críticos y métodos mixtos. La evaluación de desempeño se da por el producto, calidad de trabajo, conocimiento del trabajo, cooperación, creatividad, capacidad de realización y responsabilidad.

El desempeño laboral, en el sentido de Medina (2020), no solo identifica por qué se logra los objetivos, sino también que direcciona el comportamiento del personal; comprende cuatro dimensiones: 1) logro de objetivos; 2) cumplimiento de procesos, políticas y procedimientos; 3) competencias y 4) apego a la cultura.

Así, el desempeño laboral en expresión de Bautista, Cienfuegos & David (2020)), involucra un conjunto de actividades, acciones y comportamientos por parte de los empleados en el centro de trabajo que contribuya al lograr los objetivos propuestos de acuerdo a las exigencias institucionales.

Por lo que los beneficios de la evaluación de desempeño, según Pérez (2009), contribuye a hacer efectivo nuevas políticas de compensación, permite identificar la

necesidad de capacitar, apoya en la toma de decisiones de ubicación de puesto y ascensos, descubre errores en el diseño de funciones y ayuda a identificar la presencia de problemas personales. Por lo que la evaluación de desempeño, no debe ser un simple juicio superficial y unilateral del jefe, se debe establecer acuerdos con el evaluado.

Por lo que la clasificación del desempeño laboral, en expresión de Quispe (2019) esta dado por el trabajo, relación con los pacientes, ámbito laboral, satisfacción y cansancio. En tanto, las dimensiones comprenden: la responsabilidad laboral, el trabajo en equipo, la calidad de trabajo y por último el compromiso institucional.

Por su parte, el desempeño laboral para Rodriguez (2021), está dado por la calidad del trabajo o del servicio que lleva a cabo el trabajador al interior de la entidad. Donde está presente tanto las habilidades interpersonales como las competencias individuales, las mismas que contribuyen en los resultados de la organización, distinguiéndose los aspectos positivos y negativos de la organización. Por consiguiente, trata de como hace su trabajo un empleado. En las que se debe evaluar: productividad y calidad, eficiencia, presencia en el entorno laboral, actitud, esfuerzo y trabajo en equipo.

De ahí que se tiene, los niveles de desempeño laboral según Rojas (2012, citado por Quispe, 2019), 1) Alto o eficiente, el trabajador se caracteriza por sus aportaciones que supera las expectativas, se muestra cómodo y motivado; 2) Medio o regular, las que se conformes con su salario y solo llevan a cabo sus acciones para los que trataron en el contrato, y no cuentan con motivación; 3) Bajo o deficiente, las que no valoran la oportunidad laboral, poco aporte a la entidad, evidencian aburrimiento y no cumplen con sus tareas encomendadas por el inmediato superior.

En esa línea, Capitalismo Consciente (2021), señala los tipos de evaluación: evaluación de arriba hacia abajo, siendo el protagonista el supervisor, gerente o ejecutivo; revisión por pares, donde la acción principal es del colega trabajador; la evaluación de 360

grados, donde participan superiores, pares, subordinados y clientes; y autoevaluación, que registra el propio desempeño.

1.3.2. Dimensiones de estrés laboral

a) Agotamiento emocional

Maslach y Jackson (1981, citado por Apiquian, 2007), la entiende como la fatiga física, el cansancio, la fatiga psíquica, o la combinación entre ellas. Es mostrarse incompetente frente a la necesidad por asumir. Que en expresión de Iruretagoyena (s.f.) “se refiere a la disminución o pérdida de recursos emocionales” (párr. 4)

En esa línea de idea, señala Dávalos (2005), consiste en el desgaste físico y la pérdida progresiva de energía de la persona, como expresada a través de llegar al final de la jornada de labor de forma cansada, la que se expresa mediante la fatiga al inicio de la jornada cuando va empezar a laborar, sentirse frustrado en el trabajo, trabajar demasiado, entre otros. Entonces, se presenta desinterés por el trabajo, desgano, insomnio, cansancio, problemas de comunicación, depresión, entre otros síntomas. La que sintetiza Abreu (2011) en el sentido de “sensación de sobreesfuerzo físico y emocional”. (p. 371)

Por lo que Machuca (2018) refiere como expresión en términos de la última etapa, hace su aparición los problemas físicos y psicológicos, donde la capacidad de reacción es lenta, los recursos se van contrayendo, la que trae consigo la aparición de enfermedades, que incluso puede causar la muerte. Por lo que Feuso (s.f.), señala que se trata de un proceso que llega lentamente, con síntomas entre otras: cansancio físico, falta de motivación, hipersensibilidad a la crítica, dificultades para pensar, sensación de pérdida de memoria.

Para Mayo Clinic (2020), el agotamiento laboral afecta la salud física y mental. La que tiene como causas: la ausencia de control (imposibilidad de influir en las decisiones, la falta de recursos), expectativas laborales poco claras (grado de autoridad, la que el supervisor espera de ti), dinámica disfuncional en el lugar de trabajo (acosamientos),

extremos de actividad (trabajo repetitivo o crítico), escaso apoyo social (automarginación en el centro de trabajo), desequilibrios entre la vida particular y el trabajo. La que trae consigo: insomnio, fatiga, enojo o irritabilidad, enfermedad cardíaca, entre otros.

b) Realización personal

Según Maslow (citado por Ferre, s.f.), los seres humanos actúan de una manera piramidal, en la base están las necesidades básicas por satisfacer (beber, comer y sobrevivir), luego la seguridad en el trabajo y vínculos familiares, los afectos de los demás, seguido por el éxito o la confianza en uno mismo, y por último la realización personal o autorrealización. Entonces, se logra la realización personal cuando la persona logra hacer realidad con normalidad sus expectativas individuales.

Por lo que la baja realización personal, es la pérdida de ideales, alejamiento de actividades familiares, sociales y recreativas. Donde la frustración al hacer el trabajo es dominante a pesar de ser puramente subjetiva en ausencia de lo objetivo. La autoestima del trabajador se muestra debilitada, se encuentra en negativo, la que debilita la autoestima. Que en expresión de Gómez et. al (2018), es “cuando las personas se empiezan a sentir negativas sobre sí mismas, sobre su competencia, su capacidad, sus deseos y su motivación para trabajar” (p. 11).

La profundización de Burnout se manifiesta en la baja realización personal, la que se traduce en la percepción de logro insignificante, acompañado con vivencias nada halagadora, junto a vivencias fracasadas y sentimientos de baja autoestima. Que en la mayoría de las veces afecta al rendimiento de los trabajadores, como expresión de una autoevaluación negativa, la que se presenta de forma aparentada y encubierta con acciones de actitud superior, donde se hace presente los esfuerzos aparentados.

c) **Despersonalización**

La despersonalización, al ubicarse con Barraza (2007), busca culpables como fuente de problemas:

Donde los receptores de servicios o clientes son tratados de forma negativa e insensible, de forma similar los colegas de trabajo, siendo así, que se genera problemas de forma muy frecuente. Es así, que domina el comportamiento impersonal y cínico, está presente el trato despectivo hacia los demás por lo que produce el aislamiento, se acentúa la culpabilidad por la frustración y el malestar propio al no cumplir los compromisos laborales al interior de la organización.

La despersonalización, como señala Gómez & Ruíz (2015), se manifiesta al provocar el distanciamiento de las personas de ciertos escenarios de trabajo, al establecer acciones negativas hacia el trabajo, la que da por resultado la ineficiencia laboral, haciendo que la proactividad se deteriore, generando malestares psicosomáticos, siendo así, es que se produce hábitos dañinos para la salud del individuo y la colectividad.

En expresión de Machuca (2018), las personas tienen dificultades de comunicación directa, expresadas de forma personal y continua, por lo que se deteriora el trato entre los miembros del propio trabajo, generando el distanciamiento con los colegas de trabajo o su entorno. Se muestra insensible con sus colegas de trabajo, muestra indiferencia por los resultados del trabajo y el horizonte que tome la organización. A lo que Abreu (2011), la caracterizó como el “desarrollo de actitudes negativas de insensibilidad y respuestas cínicas hacia los receptores del servicio prestado” (p. 371).

1.3.3. *Dimensiones de desempeño laboral*

a) **Calidad de trabajo**

La calidad, no tiene una definición exacta, señala Stoner, Freeman & Gilbert (1996), al referirse a productos o servicios superiores a la media, así como también a la apreciación

que una cosa es mejor que otra, o hacer las cosas bien desde la primera vez en lugar de cometer errores y tener que corregirlos, o también que es la alteración de la conducta de los gerentes y empleados a fin de que la organización pueda producir bienes y servicios de gran calidad y bajo costo. Por lo que hablar de calidad es referirse: adecuarse a la nueva filosofía, alcanzar la constancia de logro para mejorar los bienes y servicios, reducir la dependencia de las supervienes masivas, instituir las capacitaciones mediante metodologías actualizadas, mejorar de manera permanente y constante el proceso de producción y los servicios, instituir un liderazgo, minimizar los obstáculos para dar forma al trabajo, asimismo con el miedo, la que implica asumir responsabilidades para lograr la transformación.

Las habilidades laborales y profesionales, según CognosOnline (2021), es “la suma de conocimientos y habilidades clave para desempeñar correctamente una determinada actividad en el trabajo” (párr. 4). Habilidades laborales que se clasifican en: básicas (escuchar, hablar, leer y escribir), sociales (persuadir y coordinar con los compañeros de trabajo, ayudan a las personas a trabajar bien con los demás), de gestión (gestión del tiempo y cosas organizadas) y técnicas (operar, reparar, instalar y mantener equipos). Siendo así, las habilidades laborales más demandadas: gestión del tiempo, inteligencia emocional, flexibilidad para el aprendizaje, capacidad de adaptación, creatividad e innovación, liderazgo y comunicación.

Por lo que Solares (s.f.), indica, que en cuestión de conocimientos se debe contar con respecto a: técnicas de calidad de software, tecnologías emergentes, tratamiento de la información, comunicaciones y redes, integridad y seguridad de la información, organización, política y cultura institucional. En cuestión de habilidades: integración de sistemas, uso de tecnologías, análisis e interpretación, aplicaciones prácticas, selección, procesamiento y presentación de los resultados, negociación y toma de decisiones, diseño

en el sistema de programación, resolver los conflictos, planear, administrar y priorizar las acciones de trabajo y orientación al cliente o usuario.

En tanto, el CEUPE (2021) al referirse a la calidad en el servicio, ubica su atención por el lado del que oferta el servicio y por el lado del que demanda el servicio. De ahí que, al tratar sobre la calidad como excelencia, concluye que debe conseguir el mejor de los resultados en sentido absoluto, la que necesita una directriz para conseguir el nivel exigido; calidad como ajuste a las especificaciones, bajo las normas de producción se desarrollo esta nueva perspectiva; calidad como valor, esta referida a los criterios de calidad para satisfacer a los clientes o usuarios; la calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores, basada en la percepción de los de los clientes y en la satisfacción de la expectativas.

b) Responsabilidad laboral

La responsabilidad laboral, para la Fundación CANFRANC (2021), es la disposición habitual y virtud con que dispone las personas para asumir las consecuencias de las propias decisiones, es hacerse responsable ante alguien; por tanto, es la capacidad de dar respuesta por los propios actos. La responsabilidad puede ser ante sí mismo – juicio de conciencia, jurídica - ante leyes jurídicas, laborales – en el trabajo.

Por lo que, para Capitalismo Consciente (2021), la responsabilidad en el centro de trabajo se afirma cuando un trabajador concluye con todas sus obligaciones y se alinea con la política y los procedimientos de la entidad de forma profesional y de la mejor manera. La que está relacionada a las tareas que desempeña, y se hace extensiva a la seguridad y salud. Por lo que la responsabilidad en el trabajo requiere de estrategias, tales como: informarse de si hay proyectos adicionales en los que se pueda trabajar o tareas en las que otros compañeros necesitan a alguien, Ser proactivo y organizado, responder con profesionalidad, desarrollar nuevas habilidades y adquirir nuevas capacidades.

c) Trabajo en equipo

Para Robbins (s.f.), en el trabajo en grupo las personas interactúan de forma sucesiva para compartir información y tomar decisiones sucesivas, de esta forma, el desempeño es simplemente la suma de la contribución individual de cada miembro. En el trabajo en equipo, al existir un trabajo coordinado se genera una sinergia positiva. Sus desempeños individuales producen como resultado un grado de desempeño superior que la suma total de los insumos individuales. Así, el trabajo en equipo genera mayor producción, sin incrementar los insumos. Existen tres tipos de equipos: 1) los solucionadores de problemas – donde los miembros comparten ideas y ofrecen sugerencias sobre la forma en que se pueden mejorar los procesos y métodos de trabajo; 2) los autoadministrados - asumen responsabilidad de sus supervisores y de todos los resultados, implantan soluciones; los transfuncionales – están conformados por empleados de aproximadamente el mismo nivel jerárquico, pero de diferentes secciones de trabajo, que se reúnen para llevar a cabo una tarea.

Por lo que, el trabajo en equipo, en expresión de SERPROINT (2019), promueve la ubicación de mejores ideas e incrementa el compromiso para concretar en la práctica, genera la ubicación de las personas con valores, principios e interés de la organización y poner por delante los objetivos institucionales - colectivos sobre los individuales, genera confianza, promueve la colaboración y solidaridad entre los colegas de trabajo, lleva a cabo habilidades multifuncionales, facilita la autonomía y delegación de autoridad, promueve la retroalimentación, incentiva el mejoramiento en la calidad del trabajo y el servicio, crea un clima favorable para la iniciativa y la creatividad, incrementa los niveles de involucramiento de los trabajadores al interior de la organización.

d) Compromiso institucional

En expresión de Juaneda & González (s.f.), “es la fuerza con la que un individuo se siente vinculado a una organización. Vínculos creados entre el individuo y la organización que generan el deseo de permanencia en ella” (p. 3592). Se trata de organizaciones que poseen un fuerte sentido de servicios y una filosofía propia. En este contexto, si un empleado no está motivado, podría no estar comprometido.

Para Meyer y Allen (1991, citado por Coll, 2021), el compromiso institucional es de tres tipos: 1) Compromiso normativo (obligación moral), responsabilidad del empleado por corresponder a la entidad en agradecimiento a los beneficios obtenidos; 2) Compromiso afectivo (deseo), agradecimiento del empleado debido a una satisfacción emocional en la entidad; 3) Compromiso de continuación (necesidad), responsabilidad del empleado por no perder su trabajo y deseo de continuar laborando en ella. Las que están dadas por características personales del empleado, como la edad, el género o la educación; o también por las características del puesto de trabajo (las tareas a realizar y clima laboral) y características de la organización (gestión, liderazgo y valores institucionales).

Por su parte Alvarez (2008), destaca los términos compromiso afectivo y compromiso de permanencia. El primero se caracteriza, porque el trabajador siente hacia la entidad, se identifica y se compromete a permanecer en ella; en tanto en el segundo, aflora la necesidad de permanecer en ella por motivos económicos. Entonces, el compromiso afectivo es expresión de deseo, y el compromiso de permanencia es la expresión de necesidad.

1.4. Marco conceptual

1.4.2. *Estrés laboral*

Es la interacción entre los recursos del individuo y las características del estímulo, que incluye reacciones emocionales negativas, expresadas en dolores de cabeza, dolores

musculares, fatiga crónica, hipertensión, depresión, frustración, impaciencia, suspicacia, sarcasmos, agresividad, relaciones interpersonales frías, entre otras, que se expresan de forma tridimensional: agotamiento emocional, realización personal y despersonalización. (Selye, 1956; Apiquian, 2007)

1.4.3. *Desempeño laboral*

Es el desempeño en un puesto, donde el esfuerzo individual depende de las capacidades de la persona y del papel que desempeñará; la que esta dado, por la relación con los pacientes, ámbito laboral, satisfacción y cansancio; en la que se distingue la calidad de trabajo, responsabilidad laboral, trabajo en equipo y compromiso institucional. (Chiavenato, 2011; Quispe, 2019)

1.4.4. *Centro de salud Huanca Sancos*

El Centro de Salud Huanca Sancos, es una institución de salud donde concentra una población adscrita, siendo un establecimiento de salud con categoría y Nivel I-4 registrado en RENAES (Garayar, 2018).

II. MATERIALES Y METODOS

2.1. Tipo y nivel de investigación

Tipo. La investigación aplicada, según Vargas (2009), es “la que sólo considera los estudios que explotan teorías científicas previamente validadas, para la solución de problemas prácticos y el control de situaciones de la vida cotidiana”. Por lo que las variables estrés y desempeño laboral, se ubican en este contexto.

Nivel. La investigación descriptiva hace uso de la estadística descriptiva, expresada en tablas y figuras. En tanto, la investigación inferencial hace uso de la inferencia estadística, la que se traduce en la correlación de las variables. Por consiguiente, el nivel de investigación es descriptiva y correlacional.

2.2. Población y muestra

Población. De acuerdo con el Cuadro para Asignación de Personal Provisional CAP – P 2018, la población está constituida por el conjunto de trabajadores - personal de salud que laboran en el Centro de Salud Huanca Sancos, que es igual a 37 personas.

Cargo Estructural	Plaza ocupada
Médico	5
Obstetra	7
Enfermero	4
Odontólogo	2
Biólogo	3
Químico farmacéutico	3
Asistente profesional II	1
Asistente administrativo I	1
Técnico asistencial	2

Técnico en enfermería	6
Técnico en laboratorio	1
Auxiliar asistencial	2
Total	37

Muestra. Muestra censal, debido a que todas las unidades de investigación (personal de salud) son consideradas como muestra. Entonces, las unidades de investigación son simultáneamente población y muestra, $n = 37$

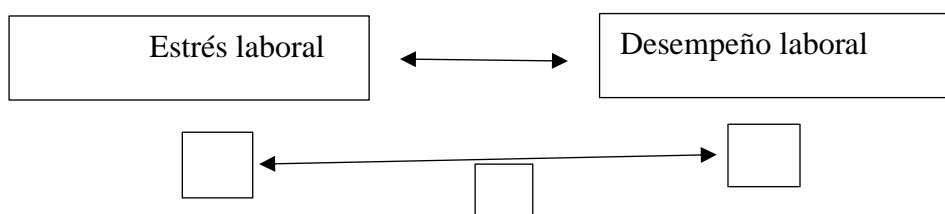
2.3. Fuentes de información

Primaria. El acopio de información se llevó a cabo a través dos cuestionarios tipo Likert. El primer cuestionario está referido a la variable estrés laboral basada en Maslach Burnout Inventory (Citado por Dávalos, 2005). Por su parte, la segunda variable esta basada en MINSA (Citado por Quispe, 2019). Las mismas que fueron adaptadas para el presente estudio.

Secundaria. Las referencias bibliográficas

2.4. Diseño de investigación

El estudio responde al diseño no experimental y correlacional. No experimental, porque las variables no son manipuladas, responde a comportamiento de hechos por seres humanos; correlacional, porque se ubica a través del diagrama siguiente:



Donde:

X : Variable uno – estrés laboral

Y	:	Variable dos – desempeño laboral
r	:	Coefficiente de correlación
↔	:	Se contrasta

2.5. Técnicas e Instrumentos

Técnicas	Instrumentos
- Encuesta	- Cuestionarios
- Análisis bibliográfico	- Fichas

2.6. Consideraciones para tener en cuenta en la interpretación de resultados

Los resultados a nivel descriptivo son tratados mediante la estadística descriptiva expresadas en tablas y figuras. En tanto, para el nivel correlacional, está presente la inferencia estadística, para tal efecto se recurre a Ruíz (2019).

Grado de coeficiente de correlación

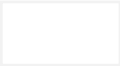
Rango	Relación
-1	Correlación negativa perfecta
-0.7 a -1.	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.6	Correlación negativa media
-0.1 a -0.3	Correlación negativa baja
0.00	No existe correlación
+0.1 a +0.3	Correlación positiva baja
+0.4 a +0.6	Correlación positiva media
+0.7 a +1	Correlación positiva alta
+1	Correlación positiva perfecta”

2.7. Operacionalización de variables y dimensiones



Operacionalización de la variable uno (X): Estrés laboral

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
X: Estrés laboral	Es la interacción entre los recursos del individuo y las características del estímulo, que incluye reacciones emocionales negativas, expresadas en dolores de cabeza, dolores musculares, fatiga crónica, hipertensión, depresión, frustración, impaciencia, suspicacia, sarcasmos, agresividad, relaciones interpersonales frías, entre otras, que se expresan de forma tridimensional: agotamiento emocional, realización personal y despersonalización. (Selye, 1956; Apiquian, 2007)	Agotamiento emocional	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	Escala tipo Likert 0) Nunca 1) Pocas veces al año 2) Una vez al mes 3) Unas pocas veces al mes 4) Una vez a la semana 5) Pocas veces a la semana 6) Todos los días
		Realización personal	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17	
		Despersonalización	18, 19, 20, 21, 22	



Operacionalización de la variable dos (Y): Desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Y: Desempeño laboral	Es el desempeño en un puesto, donde el esfuerzo individual depende de las capacidades de la persona y del papel que desempeñará; la que está dado, por la relación con los pacientes, ámbito laboral, satisfacción y cansancio; en la que se distingue la calidad de trabajo, responsabilidad laboral, trabajo en equipo y compromiso institucional. (Chiavenato, 2011; Quispe, 2019)	Calidad de trabajo	23, 24, 25, 26, 27, 28, 29	Escala tipo Likert 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
		Responsabilidad laboral	31, 32, 33, 34, 35	
		Trabajo en equipo	36, 37, 38, 39, 40, 41, 42	
		Compromiso institucional	43, 44, 45, 46, 47, 48	

III. RESULTADOS

3.1. Resultados a nivel descriptivo

Para análisis de los datos a nivel descriptivo se acudió al procesamiento de la información sobre la base de los instrumentos, es así que se muestra a través de la estadística descriptiva, tablas y figuras.

3.1.1. Información general - género:

En la tabla 1, muestra el reparto de datos según resultado del género de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – Región Ayacucho, los cuales se encuentran estructurados por alternativas, frecuencia absolutas y relativas.

Tabla 1

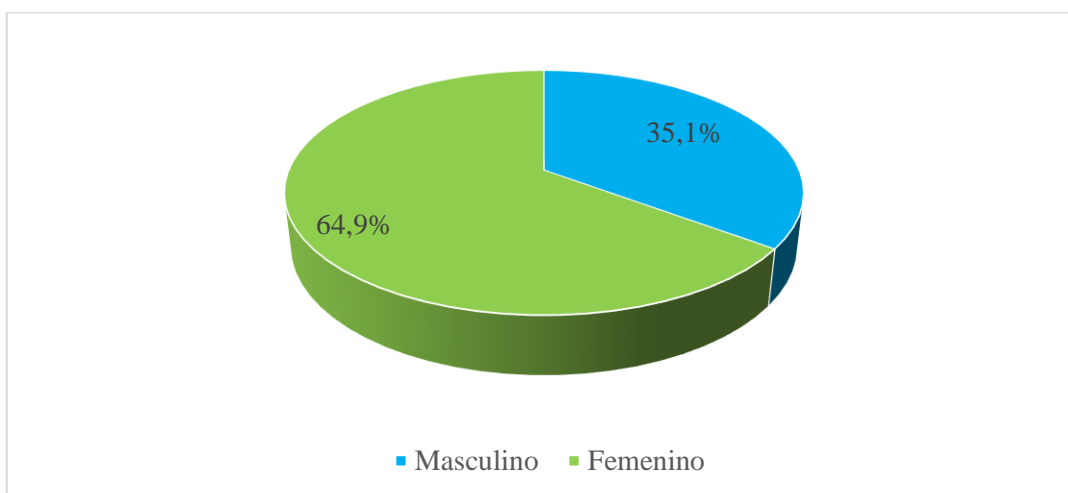
Estructura de datos según resultado del género

Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Masculino	13	35.1%
Femenino	24	64.9%
Total	37	100%

Fuente: Instrumento de medición

Elaboración propia

En la figura 1, se registra la estructura de datos según resultado del género de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, donde del 100%(37) encuestados el 64.9% de los encuestados representa al género femenino, en cambio el 35.1% representa al género masculino, por lo que se puede identificar que la mayoría de los trabajadores son mujeres, la que muestra su posicionamiento.

Figura 1*Estructura de datos según resultado del género*

Fuente: Instrumento de medición

Elaboración propia

3.1.2. Agotamiento emocional

En la tabla 2, se muestra la estructura de datos según resultado de la dimensión agotamiento emocional de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, los cuales se encuentran estructurados por alternativas, frecuencia absolutas y relativas.

Tabla 2*Estructura de datos según resultado de la dimensión agotamiento emocional*

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo (37-54)	2	5.4	5.4	5.4
	Medio (19-36)	11	29.7	29.7	35.1
	Alto (0-18)	24	64.9	64.9	100
	Total	37	100	100	

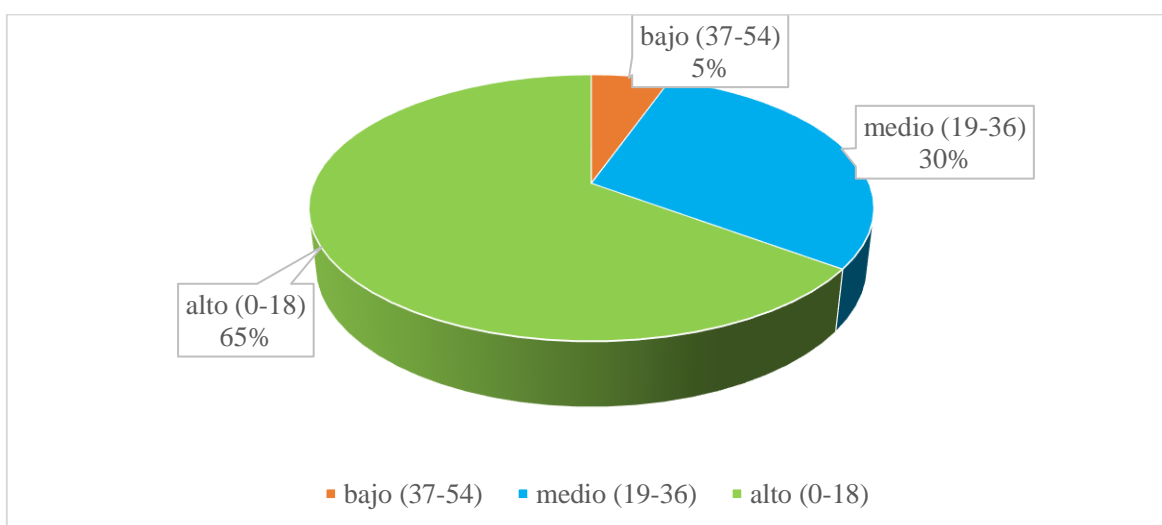
Fuente: Instrumento de medición

Elaboración propia

En la figura 2, se muestra la estructura de datos según resultado de la dimensión agotamiento emocional de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, en la que del 100% (37) encuestados, el 64.9%(24) tienen un agotamiento emocional alto, el cual es a razón de que el trabajador siente que dedica demasiado tiempo a su trabajo laboral, mientras que el 29.7%(11) tienen un agotamiento emocional medio debido a que el trabajador se siente emocionalmente cansado (a) por su trabajo, por otro lado, el 5.4%(2) de los trabajadores tienen un agotamiento emocional bajo.

Figura 2

Estructura de datos según resultado de la dimensión agotamiento emocional



Fuente: Instrumento de medición
Elaboración propia

3.1.3. Realización personal

En la tabla 3, se muestra la estructura de datos según resultado de la dimensión realización personal de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, los cuales se encuentran estructurados por alternativas, frecuencia absolutas y relativas.

Tabla 3

Estructura de datos según resultado de la dimensión realización personal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo (0-16)	4	10.8	10.8	10.8
Medio (17-32)	8	21.6	21.6	32.4
Alto (33-48)	25	67.6	67.6	100
Total	37	100	100	

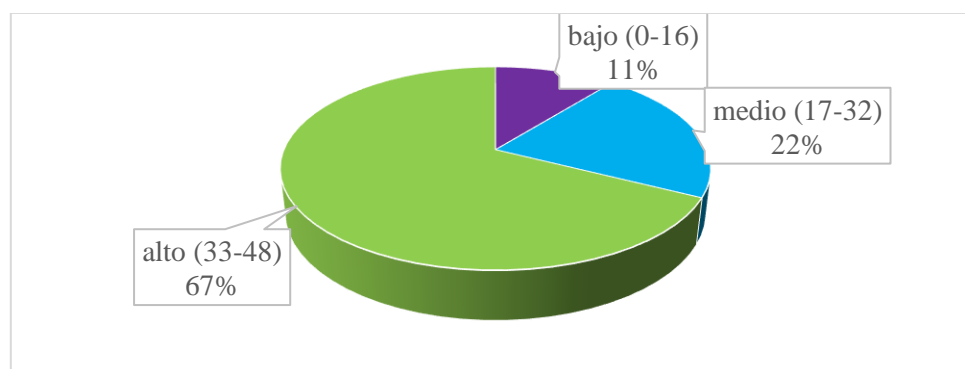
Fuente: Instrumento de medición

Elaboración propia

En la figura 3, se tiene la estructura de datos según resultado de la dimensión realización personal de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, en la que del 100% (37) encuestados, el 67.6%(25) tienen una realización personal alto, el cual es a razón de que el trabajador siente que trata con mucha eficacia los problemas de sus pacientes, mientras que el 21.6%(8) tienen una realización personal medio debido a que el trabajador siente que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada, por otro lado, el 10.8%(4) de los trabajadores tienen una realización personal bajo.

Figura 3

Estructura de datos según resultado de la dimensión realización personal



Fuente: Instrumento de medición

Elaboración propia

3.1.4. Despersonalización

En la tabla 4, se muestra la estructura de datos según resultado de la dimensión despersonalización de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, los cuales se encuentran estructurados por alternativas, frecuencia absolutas y relativas.

Tabla 4

Estructura de datos según resultado de la dimensión despersonalización

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio (11-20)	2	5.4	5.4	5.4
Válido Alto (0-10)	35	94.6	94.6	100
Total	37	100	100	

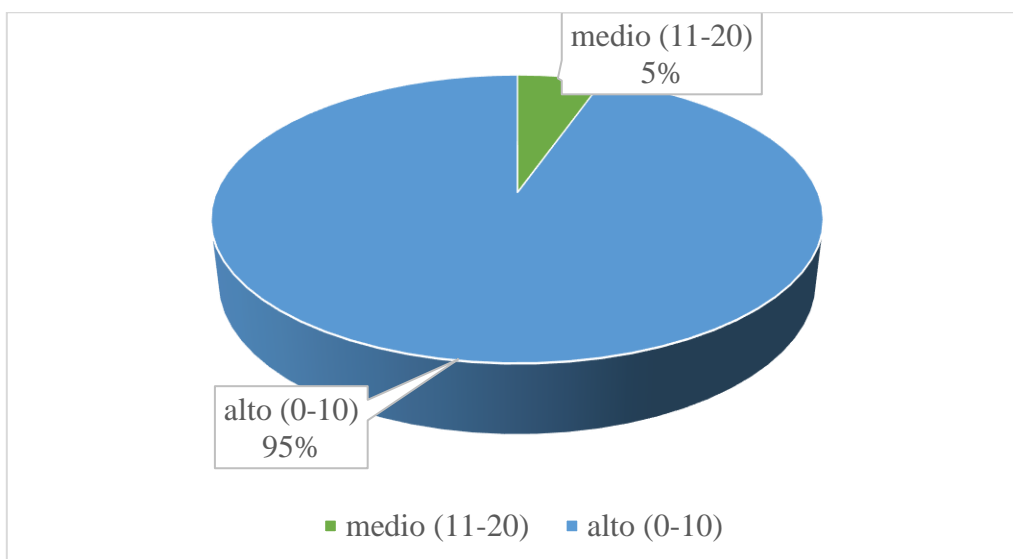
Fuente: Instrumento de medición

Elaboración propia

En la figura 4, se tiene la estructura de datos según resultado de la dimensión despersonalización de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, en la cual del 100% (37) encuestados, el 94.6%(35) tienen una despersonalización alto, el cual es a razón de que les parece que los pacientes le culpan por sus problemas, mientras que el 5.4%(2) tienen una despersonalización medio debido a que les preocupa que su trabajo le esté endureciendo emocionalmente.

Figura 4

Estructura de datos según resultado de la dimensión despersonalización



Fuente: Instrumento de medición
Elaboración propia

3.1.5. Estrés laboral

En la tabla 5, se muestra la estructura de datos según resultado de la variable estrés laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, los cuales se encuentran estructurados por alternativas, frecuencia absolutas y relativas.

Tabla 5

Estructura de datos según resultado de la variable estrés laboral

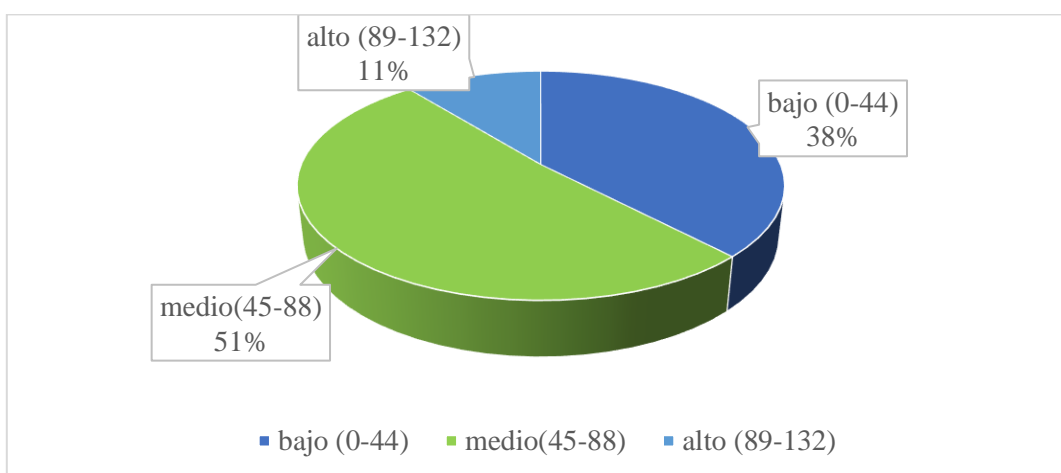
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo (0-44)	14	37.8	37.8	37.8
Medio(45-88)	19	51.4	51.4	89.2
Alto (89-132)	4	10.8	10.8	100
Total	37	100	100	

Fuente: Instrumento de medición
Elaboración propia

En la figura 5, muestra la estructura de datos según resultado de la variable estrés laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, en la que del 100% (37) encuestados, el 51.4%(19) tienen un estrés laboral medio, el cual es a razón de que la dimensión agotamiento emocional tiene mayor preponderancia, mientras que 37.8%(14) tienen un estrés laboral bajo, el cual es a razón de que la dimensión realización personal también contribuye, por otro lado, el 10.8%(4) de los trabajadores tienen estrés laboral alto.

Figura 5

Estructura de datos según resultado de la variable estrés laboral



Fuente: Instrumento de medición
Elaboración propia

3.1.6. Calidad de trabajo

En la tabla 6, se dispone de la estructura de datos según resultado de la dimensión calidad de trabajo de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, los cuales se encuentran estructurados por alternativas, frecuencia absolutas y relativas.

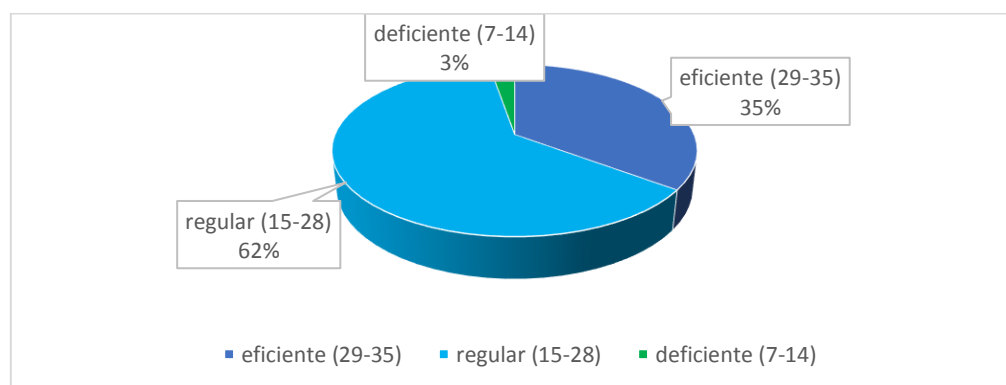
Tabla 6*Estructura de datos según resultado de la dimensión calidad de trabajo*

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficiente (29-35)	13	35.1	35.1	35.1
	Regular (15-28)	23	62.2	62.2	97.3
	Deficiente (7-14)	1	2.7	2.7	100
	Total	37	100	100	

Fuente: Instrumento de medición

Elaboración propia

En la figura 6, se dispone de la estructura de datos según resultado de la dimensión calidad de trabajo de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, la que trae consigo que del 100% (37) encuestados, el 62.2%(23) tienen la calidad de trabajo regular, el cual es a razón de que muestra interés por la capacitación, para luego aplicar los nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones, mientras que el 35.1%(13) tienen la calidad de trabajo eficiente, el cual es a razón de que realizan su trabajo sin errores, y el 2.7%(1) tienen la calidad de trabajo deficiente.

Figura 6*Estructura de datos según resultado de la dimensión calidad de trabajo*

Fuente: Instrumento de medición

Elaboración propia

3.1.7. Responsabilidad laboral

En la tabla 7, se dispone de la estructura de datos según resultado de la dimensión responsabilidad laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, los cuales se encuentran repartidos por alternativas, frecuencia absolutas y relativas.

Tabla 7

Estructura de datos según resultado de la dimensión responsabilidad laboral

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Eficiente (25-30)	11	29.7	29.7	29.7
Válido	Regular (13-24)	26	70.3	70.3	100
	Total	37	100	100	

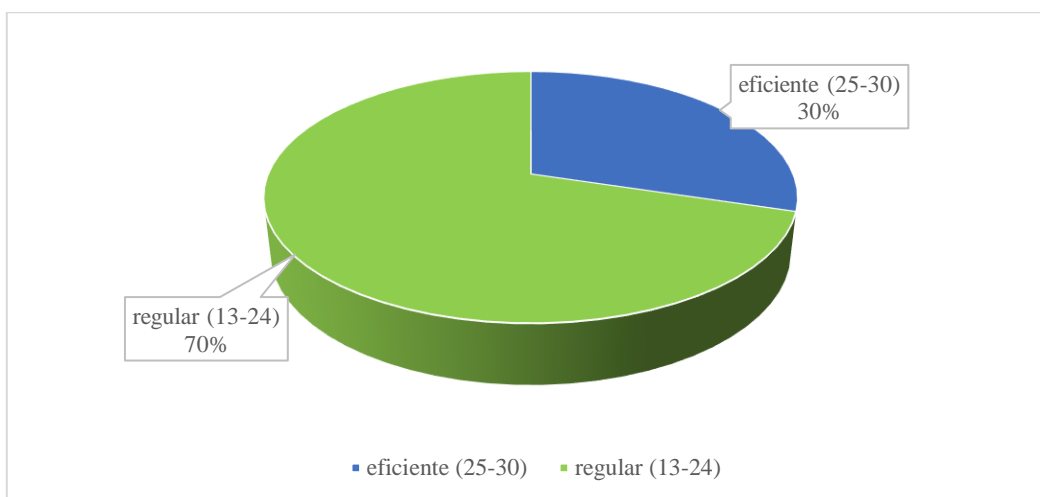
Fuente: Instrumento de medición

Elaboración propia

En la figura 7, se aprecia la estructura de datos según resultado de la dimensión responsabilidad laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, en la que del 100% (37) encuestados, el 70.3%(26) tienen responsabilidad laboral regular, el cual es a razón de que asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseo de mejorar, mientras que el 29.7%(11) tienen la responsabilidad laboral eficiente, el cual es a razón de que es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes.

Figura 7

Estructura de datos según resultado de la dimensión responsabilidad laboral



Fuente: Instrumento de medición

Elaboración propia

3.1.8. Trabajo en equipo

En la tabla 8, está presente la estructura de datos según resultado de la dimensión trabajo en equipo de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, los cuales se encuentran repartidos por alternativas, frecuencia absolutas y relativas.

Tabla 8

Estructura de datos según resultado de la dimensión trabajo en equipo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Eficiente (29-35)	18	48.6	48.6	48.6
Válido Regular (15-28)	19	51.4	51.4	100
Total	37	100	100	

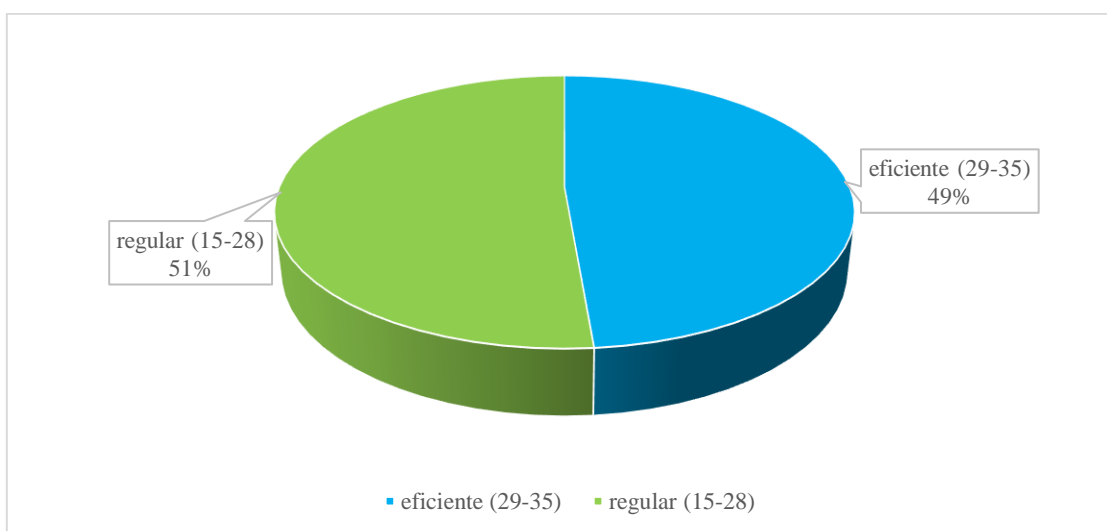
Fuente: Instrumento de medición

Elaboración propia

En la figura 8, se dispone de la estructura de datos según resultado de la dimensión trabajo en equipo de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, en la que del 100% (37) encuestados, el 51.4%(19) tienen un trabajo en equipo regular, el cual es a razón de que resuelve las dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo, mientras que el 48.6%(18) tienen un trabajo en equipo eficiente, el cual es a razón de que aporta con ideas para mejorar procesos de trabajos dentro del Centro de Salud.

Figura 8

Estructura de datos según resultado de la dimensión trabajo en equipo



Fuente: Instrumento de medición
Elaboración propia

3.1.9. Compromiso institucional

En la tabla 9, se dispone de la estructura de datos según resultado de la dimensión compromiso institucional de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, los cuales se encuentran repartidos por alternativas, frecuencia absolutas y relativas.

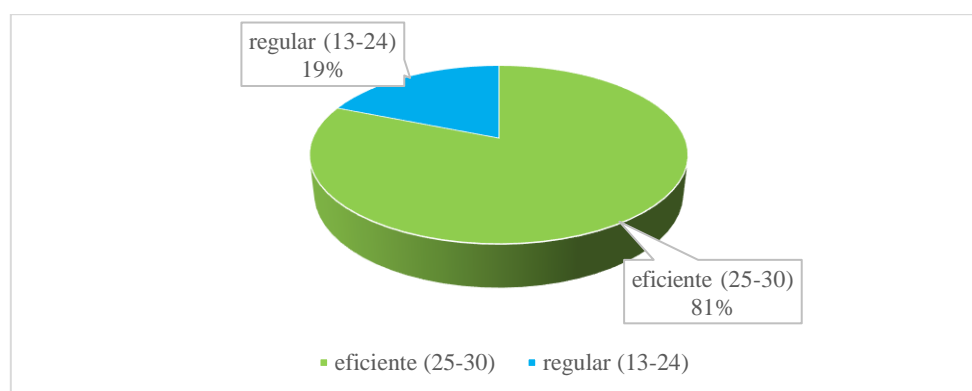
Tabla 9*Estructura de datos según resultado de la dimensión compromiso institucional*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficiente (25-30)	30	81.1	81.1
	Regular (13-24)	7	18.9	100
	Total	37	100	100

Fuente: Instrumento de medición

Elaboración propia

En la figura 9, se observa la estructura de datos según resultado de la dimensión compromiso institucional de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, en la que del 100% (37) encuestados, el 81.1%(30) tienen un compromiso institucional eficiente, el cual es a razón de que responden de manera clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo, mientras que el 18.9%(7) tienen un compromiso institucional regular, el cual es a razón de que expresan el deseo de continuar laborando en el Centro de salud.

Figura 9*Estructura de datos según resultado de la dimensión compromiso institucional*

Fuente: Instrumento de medición

Elaboración propia

3.1.10. Desempeño laboral

En la tabla 10, se dispone de la estructura de datos según resultado de la variable desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, los cuales se encuentran repartidos por alternativas, frecuencia absolutas y relativas.

Tabla 10

Estructura de datos según resultado de la variable desempeño laboral

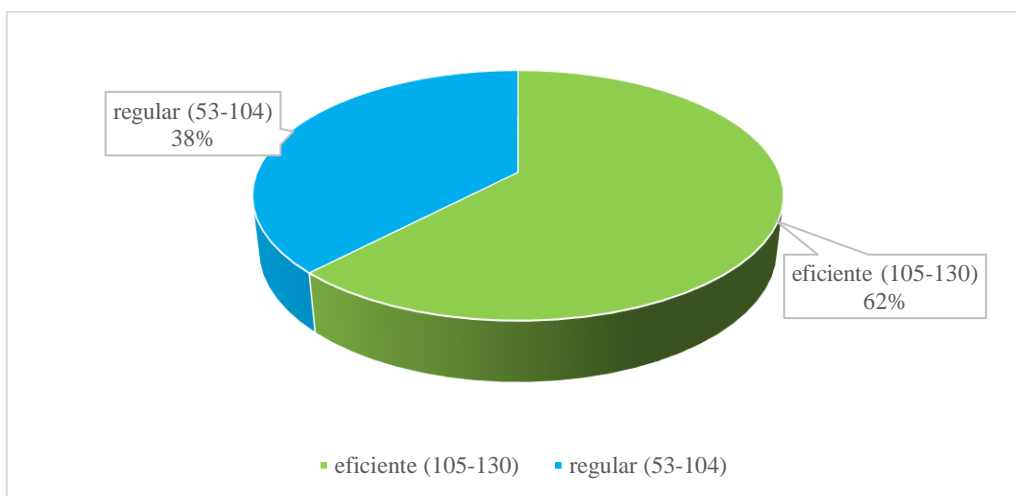
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficiente (105-130)	23	62.2	62.2
	Regular (53-104)	14	37.8	100
Total		37	100	100

Fuente: Instrumento de medición
Elaboración propia

En la figura 10, se dispone de la estructura de datos según resultado de la variable desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, en la que del 100% (37) encuestados, el 62.2%(23) tienen un desempeño laboral eficiente, el cual es a razón de que la dimensión calidad de trabajo tiene mayor preponderancia, mientras que el 37.8%(14) tienen un desempeño laboral regular, el cual es a razón de que la dimensión trabajo en equipo también contribuye.

Figura 10

Estructura de datos según resultado de la variable desempeño laboral



Fuente: Instrumento de medición

Elaboración propia

3.2. Resultados a nivel inferencial

3.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 11

En la Tabla 11, se observa la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, la misma que es recomendable para pequeñas muestras. La distribución como resultado de la información referente al estrés laboral refiere un p valor igual a 0.505 ($p > 0.05$), de forma similar se tiene expresada la distribución de la información para la segunda variable - desempeño laboral con un p valor igual a 0.135 ($p > 0.05$), la cual también es normal. Por consiguiente, el coeficiente de correlación recomendado es r de Pearson.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	.973	37	.505
Desempeño laboral	.954	37	.135

3.2.2. *Contrastación de hipótesis*

Hipótesis general:

El estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022

Planeamiento

Ho: El estrés se relaciona directamente con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022

Ha: El estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022

Regla de decisión:

Si el p valor es mayor a 0.05 ($p \text{ valor} > 0.05$) se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor a 0.05 ($p \text{ valor} < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

Cabe indicar que, esta regla de decisión también se considera para las hipótesis específicas a), b), y c).

Tabla 12

El estrés se relaciona con el desempeño laboral

		Correlaciones	
		Estrés laboral	Desempeño laboral
Estrés laboral	Correlación de		
	Pearson	1	-.847
	Sig. (bilateral)		.000
	N	37	37
Desempeño laboral	Correlación de		
	Pearson	-.847	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	37	37

Establecido que el p-valor es menor a 0.05, rechazamos la hipótesis nula, la cual orienta a que se acepta la hipótesis alternativa, que dice: El estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral en los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022. Reafirmandose dicho comportamiento con el coeficiente de correlación de Pearson = -0.847, lo cual indica una correlación negativa alta, debido a que se encuentra en el rango entre -0.7 al -1. En consecuencia, si el estrés se incrementa trae como resultado que se deteriora el desempeño laboral.

Hipótesis específica a)

El agotamiento emocional se relaciona inversamente con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022

Planeamiento

Ho: El agotamiento emocional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022

Ha: El agotamiento emocional se relaciona inversamente con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022

Tabla 13

El agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral

		Correlaciones	
		Agotamiento emocional	Desempeño laboral
Agotamiento emocional	Correlación de Pearson	1	-.827
	Sig. (bilateral)		.000
	N	37	37
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	-.827	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	37	37

Establecido que el p-valor es menor a 0.05, rechazamos la hipótesis nula, la que orienta a que se acepta la hipótesis alternativa, que dice: El agotamiento emocional se relaciona inversamente con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022. Reafirmandose dicho comportamiento con el coeficiente de correlación de Pearson = -0.827, lo cual indica una correlación negativa alta, debido a que se encuentra en el rango entre -0.7 al -1. Es así, que el mayor agotamiento hace que se contrae el desempeño laboral.

Hipótesis específica b)

La realización personal se relaciona directamente con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022

Planeamiento

Ho: La realización personal se relaciona inversamente con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022

Ha: La realización personal se relaciona directamente con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022

Tabla 14

La realización personal se relaciona con el desempeño laboral

		Correlaciones	
		Realización personal	Desempeño laboral
Realización personal	Correlación de Pearson	1	.806
	Sig. (bilateral)		.000
	N	37	37
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	.806	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	37	37

Establecido que el p-valor es menor a 0.05, rechazamos la hipótesis nula, la cual orienta a que se acepta la hipótesis alternativa, que dice: La realización personal se relaciona directamente con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022. Reafirmandose dicho comportamiento con el coeficiente de correlación de Pearson = 0.806, lo cual indica una correlación positiva alta, debido a que se encuentra en el rango entre +0.7 al +1. Quiere decir, que a mejor realización personal existe un mejor desempeño laboral.

Hipótesis específica c)

La despersonalización se relaciona inversamente con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022.

Planeamiento

Ho: La despersonalización se relaciona directamente con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022.

Ha: La despersonalización se relaciona inversamente con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022.

Tabla 15

La despersonalización se relaciona con el desempeño laboral

Correlaciones				
			Despersonalización	Desempeño laboral
Despersonalización	Correlación de		1	-.772
	Pearson			
	Sig. (bilateral)			.000
	N		37	37
Desempeño laboral	Correlación de		-.772	1
	Pearson			
	Sig. (bilateral)		.000	
	N		37	37

Establecido que el p-valor es menor a 0.05, rechazamos la hipótesis nula, la que da lugar a que se acepta la hipótesis alternativa, que dice: La despersonalización se relaciona inversamente con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022. Reafirmandose dicho comportamiento con el coeficiente de correlación de Pearson = -0.772, lo cual indica una correlación negativa alta, debido a que se encuentra en el rango entre -0.7 al -1. La que expresa, si la despersonalización se incrementa el desempeño laboral se contrae.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión

El estrés, es la interacción entre los recursos del individuo y las características del estímulo, que incluye reacciones emocionales negativas, expresadas en dolores de cabeza, dolores musculares, fatiga crónica, hipertensión, depresión, frustración, impaciencia, suspicacia, sarcasmos, agresividad, relaciones interpersonales frías, entre otras, que se expresan de forma tridimensional: agotamiento emocional, realización personal y despersonalización. (Selye, 1956; Apiquian, 2007).

Mientras el desempeño laboral esta referido a un puesto en el centro de trabajo, donde el esfuerzo individual depende de las capacidades de la persona y del papel que desempeña; la que está dado, por la relación con los pacientes, ámbito laboral, satisfacción y cansancio; en la que se distingue la calidad de trabajo, responsabilidad laboral, trabajo en equipo y compromiso institucional. (Chiavenato, 2011; Quispe, 2019)

En los profesionales de salud del Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, se tiene una relación inversa entre las variables estrés y el desempeño laboral, expresada por la correlación de Pearson = -0.847 , lo que muestra una correlación negativa alta entre dichas categorías; en la misma línea se determina que el agotamiento emocional se asocia inversamente con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, expresada por el coeficiente de correlación de Pearson = -0.827 , lo que indica una asociación negativa alta entre dicha dimensión y variable; por otro lado se determina que la realización personal se correlaciona directamente con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, expresada por el correlación de Pearson = 0.806 , lo que refiere una relación positiva alta entre dicha dimensión y variable; así como que la despersonalización se relaciona inversamente con

el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, expresada por el coeficiente de correlación de Pearson = -0.772, lo que indica una asociación negativa alta entre dicha dimensión y variable; en el que estaría presente Loera (2006), en la investigación: “Las enfermeras trabajan con estrés”, con la participación de 254 enfermeras del Hospital Civil “Juan I. Menchaca” en México, idéntica que las enfermeras son el grupo más vulnerable del agotamiento profesional, la que se traduce en cansancio emocional, despersonalización y sentimiento de baja realización profesional. Sin embargo, lo paradójico es que las enfermeras se sienten satisfechas con su trabajo.

Así como también González (2014), en la tesis: “Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)”, cuando menciona que el estrés a través de los diversos factores que comprende influye en el desempeño laboral; hecho que amerita a aceptar la hipótesis alternativa, que existe una relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S. A. Además de ello, en la tesis de Cortaza & Francisco (2014), en la investigación: “El estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México”, refiere que, que los enfermeros presentan algún nivel de estrés por varios motivos, como sobrecarga en el trabajo, muerte de pacientes e incertidumbre en el tratamiento a los pacientes.

Sin embargo, Velásquez & Villavicencio (2016), cuando realiza la tesis: “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”, la que identifica que el 71.86% del personal de salud profesional tiene estrés laboral, de los cuales el 14.37% tiene estrés alto, y el 57.49% estrés bajo. Donde el desempeño laboral guarda una relación inversa con el nivel de estrés; mientras que Huamán (2016), en la tesis: “Nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral de las enfermeras en los servicios de cirugía y medicina

del Hospital Belén de Trujillo 2016” llega a la conclusión de que el 62.22% de enfermeras presentan un nivel de estrés medio, seguido por el 37.78% con estrés bajo; en tanto, al realizar la prueba de hipótesis, se identificó que no existe relación significativa entre ambas variables.

En tanto, Gallegos (2017), en la tesis de posgrado: “El estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal profesional de enfermería en servicios críticos hospitalares, nivel II-2 Puno y II-1 Juliaca – 2014”, señala que las enfermeras en un 52.6% poseen una regular capacidad laboral, y un 43.4% una buena capacidad laboral; las que de acuerdo con el chi cuadrado existe relación entre el estrés de enfermeras con el desempeño laboral que ofrecen en los servicios críticos de los hospitales; Mientras que Machuca (2018), en la tesis de posgrado: “Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018”, identifica un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de -0.234 , la que señala una correlación inversa negativa para las variables estrés y desempeño laboral; es así, que a mayor estrés el desempeño laboral se muestra disminuido en la Gerencia Regional de Educación de Arequipa.

Y para Quispe (2019), al llevar a cabo la tesis: “Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de Salud del Centro de Salud El Bosque, La Victoria, Chiclayo, 2018”, identificó que existe relación inversa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral, expresado por el estadístico Chi Cuadrado; dado que analizado las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, el nivel de estrés es medio; en tanto el desempeño laboral es eficiente, a través de sus dimensiones calidad de trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo y compromiso institucional.

Situación que conduce a reflexionar, que la investigación se ubica en el horizonte de las experiencias precedentes, por lo que constituye un aporte en la construcción de la relación de las variables estrés y desempeño laboral, situación que hace que sirva para otras investigaciones similares.

CONCLUSIONES

Conclusión general:

La relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022, es inversa, con un coeficiente de correlación de Pearson = -0.847, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$), lo que refiere una correlación negativa alta entre las variables; por consiguiente, a un incremento del estrés le corresponde una disminución del desempeño laboral.

Conclusiones específicas:

a) La relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, es inversa, en vista que el coeficiente de correlación de Pearson = -0.827, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$), lo que refiere una asociación negativa alta entre la citada dimensión y variable; entonces, a un mayor agotamiento emocional le corresponde un menor desempeño laboral.

b) La relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, es directa, toda vez que el resultado del coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.806, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$), lo que indica una correlación positiva alta entre dicha dimensión y variable; es así que, a una mayor realización personal le corresponde un mejor desempeño laboral.

c) En cuanto a la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, es inversa, toda vez que el coeficiente de correlación de Pearson = -0.772, con un p valor de 0.041 ($p < 0.05$), lo que señala una correlación negativa alta entre dicha dimensión y variable; por consiguiente, a mayor despersonalización menor desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

- a) Para el Centro de Salud Huanca Sancos, en lo que respecta al estrés los profesionales de salud deben desarrollar respuestas saludables, relajarse, descansar, reconocer sus emociones, buscar apoyo, establecer metas razonables, organizar el trabajo, administrar el uso de la tecnología, entre otros aspectos que minimicen el estrés.
- b) En el Centro de Salud Huanca Sancos, en lo que respecta al desempeño laboral, para los profesionales de salud se debe proveer un buen espacio de trabajo, poner expectativas claras, educar con capacitaciones, generar desafíos, promover comunicación, entre otros aspectos que mejoren el desempeño laboral.
- c) En el Centro de Salud Huanca Sancos, a fin de mejorar la relación despersonalización y desempeño laboral, los profesionales de salud deben contar como valor personal e institucional la empatía; la que conduciría a mejorar la atención.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Abreu, F. J. (2011). *Síndrome de agotamiento emocional en profesionales de la unidad de cuidados intensivos, multiciencias*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/904/90421972006.pdf>
- Algueta, R. (2019). *Evaluación del Síndrome de Burnout en profesionales del área de la salud*, Revista de investigación. Obtenido de file:///C:/Users/USER/Downloads/13207.pdf
- Alvarez, G. (27 de Junio de 2008). *Determinantes del compromiso organizacional. ¿Están los trabajadores a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo?*, Universidad de Vigo. Obtenido de file:///C:/Users/USER/Downloads/10153-Texto%20del%20art%C3%ADculo-10234-1-10-20110601.PDF
- Apiquian, A. (2007). *El Síndrome del Burnout en las Empresas*. (Universidad Añahuac México Norte) Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Barraza, A. (10 de Octubre de 2007). *Síndrome de Burnout*. Obtenido de <https://www.elportaldelasalud.com/sindrome-de-burnout/>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & David, E. J. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*, ValorAGREGADO. Obtenido de file:///C:/Users/USER/Downloads/1417-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2387-2-10-20211026%20(3).pdf
- Cano, A. (s.f.). *La naturaleza del estrés*, SEAS. Obtenido de https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm
- Capitalismo Consciente. (18 de junio de 2021). *Responsabilidad en el trabajo: importante para todos*. Obtenido de <https://capitalismoconsciente.es/blog/responsabilidad-en-el-trabajo-importante-para-todos/>

- CEUPE. (2021). *¿Qué es la calidad de un servicio?* Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-calidad-de-servicio.html>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*, McGraw Hill. Obtenido de https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- CognosOnline. (12 de Abril de 2021). *Habilidades laborales. Qué son y cuáles son las más importantes del 2021*. Obtenido de <https://cognosonline.com/pe/blog-pe/10-habilidades-laborales/>
- Coll, F. (2021). *Compromiso organizacional*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/compromiso-organizacional.html>
- Coll, F. (2021). *Compromiso organizacional*.
- Cortaza, L., & Francisco, M. D. (2014). *El estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México*. (Universidad Veracruzana) Obtenido de <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/estres-laboral-en-enfermeros-de-un-hospital-de-veracruz-mexico/>
- Dávalos, H. Y. (2005). *Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias "José Casimiro Ulloa"*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería, universidad Nacional Mayor de San Marcos) Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1029/Davalos_ph.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Del Hoyo, M. A. (2004). *Estrés laboral*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Obtenido de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

- Ferre, J. (s.f.). *Definición de realización personal*, ECONOMÍA. Obtenido de <https://economia.org/realizacion-personal.php>
- Feuso. (s.f.). *El agotamiento emocional.. Una consecuencia de la sobrecarga de esfuerzo y responsabilidad*. Obtenido de <http://www.feuso.es/images/docs/FEUSOSALUDLABORAL643.pdf>
- Fundación CANFRANC. (2021). *Responsabilidad: tuyo, mio, nuestro*. Obtenido de <https://www.fundacioncanfranc.org/wp-content/uploads/2012/03/PDF-tema-10-RESPONSABILIDAD.pdf>
- Gallegos, H. G. (2017). *El estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal profesional de enfermería en servicios críticos hospitalares, nivel II-2 Puno y II-1 Juliaca del departamento de Puno – 2014*. (Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Gestión Pública, Universidad Andina Nestor Cáceres Velásquez) Obtenido de http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/2298/T036_01206043.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Garayar, T. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención del servicio de obstetricia del Centro de Salud Huancasancos - 2018*. (Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud, Universidad César Vallejo) Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29813/garayar_ts.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez, A. R., Suasnavas, P., & Rodríguez, S. F. (15 de Enero de 2018). *Cansancio emocional, despersonalización y realización en trabajadores del sector bancario*, INNOVA. Obtenido de [file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-CansancioEmocionalDespersonalizacionYRealizacionEn-6285637%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-CansancioEmocionalDespersonalizacionYRealizacionEn-6285637%20(3).pdf)

- Gómez, M. A., & Ruíz, M. I. (2015). *Dimensiones del síndrome de burnout en personal asistencial de salud en un hospital de Chiclayo, 2014*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo) Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/331/1/TL_GomezFranciaMaria_RuizLontopMiriam.pdf
- González, M. R. (2014). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la GREA, Arequipa - 2018*. (Previo al grado académico de Licenciada, Universidad Rafael Landívar) Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Hernandez, A., & Pascal, B. (2017). Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/327639103_Validacion_de_un_instrumento_de_investigacion_para_el_diseno_de_una_metodologia_de_autoevaluacion_del_sistema_de_gestion_ambiental
- Houtman, I., Jettinghoff, K., & Cedillo, L. (2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo*, Organización Mundial de la Salud. Obtenido de http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huamán, Y. L. (2016). *Nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral de las enfermeras en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Belén de Trujillo 2016*. (Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Enfermería, universidad César Vallejo) Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/770/huaman_ry.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Iruretagoyena, M. (s.f.). *¿Qué es el síndrome de burnout?* Obtenido de <https://www.sdpt.net/par/burnout.htm>

Juaneda, E., & González, L. (s.f.). *Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo.* Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-DefinicionAntecedentesYConsecuenciasDelCompromisoO-2234965.pdf>

Kassem, S. (2019). *Agotamiento emocional en el trabajo. Burnout*, Centro KASSEM. Obtenido de <https://www.centrokassem.com/1030/>

Loera, M. (20 de Noviembre de 2006). *Las enfermeras trabajan con estrés*, La Gaceta. Obtenido de <https://studylib.es/doc/1886936/http---www.gaceta.udg.mx-hemeroteca-paginas-461-461-8.pdf>

Machuca, J. K. (2018). *Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la GREA, Arequipa - 2018.* (Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo) Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29935/machuca_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martín, P., Salanova, M., & Peiró, J. M. (s.f.). *El estrés laboral. ¿Un concepto cajón-de-sastre?* Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-EIEstresLaboral-793102.pdf>

Mayo Clinic. (20 de Noviembre de 2020). *Desgaste laboral: como detectarlo y tomar medidas.* Obtenido de <https://www.mayoclinic.org/es-es/healthy-lifestyle/adult-health/in-depth/burnout/art-20046642>

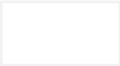
- MEDIC CENTER PERÚ. (19 de Diciembre de 2018). *Centro de Salud Huanca Sancos - Ayacucho*. Obtenido de <https://mediccenterperu.org/directorio/centros-de-salud-huancasancos-huanca-sancos-ayacucho/>
- Medina, G. (2020). *Cuatro dimensiones para evaluar el desempeño individual*. Obtenido de <https://siete24.mx/opinion/4-dimensiones-para-evaluar-el-desempeno-individual/>
- Olivares, V. (2017). *Laudatio: Dra Christina Maslach, comprendiendo a Burnout*, Ciencia & Trabajo. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059
- OMS. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Obtenido de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- Pérez, A. (2009). *Evaluación del desempeño*, UPIICSA. Obtenido de <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5384/2/50-51-2.pdf>
- Piero, J. M. (2015). *Desencadenantes del estrés laboral*, Universidad de Valencia. Obtenido de <https://www.intersindical.com/page/contenido/Estudios%20e%20Historia/Etres%20laboral%20-%20Desencadenantes.pdf>
- Quispe, Y. (2019). *Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud del Centro de Salud El Bosque, La Victoria, Chiclayo, 2018*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería, Universidad Señor de Sipán) Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6475/Quispe%20Delgado%20Yordane.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Resolución Ministerial N°546-2011/MINSA. (2011). *Categoría de Establecimientos del Sector Salud*. Obtenido de https://www.digemid.minsa.gob.pe/upload/uploaded/pdf/atencionfarmaceutica/categorizacion-upss_farmacia.pdf

- Robbins, S. P. (s.f.). *Comportamiento organizacional. Teoría y práctica*, PRENTICE-HALL HISPANOAMERICANA, S.A. . Obtenido de <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Comportamiento-Organizacional-Teoria-y-Practica-Stephen-Robbins-7ma-edici%C3%B3n.pdf>
- Rodriguez, C. (2021). *Que es el desempeño laboral y como medirlo*, bizneo. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Ruíz, L. (22 de Mayo de 2019). *Un tipo de coeficiente usado en estadística descriptiva para ver la relación entre variables*, Psicología y Mente. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/miscelanea/coeficiente-correlacion-pearson>
- SERPROINT. (2 de Enero de 2019). *Trabajo en equipo, evaluación de desempeño y aseguramiento de la calidad*. Obtenido de <https://www.serproint.com.co/serproint/2019/01/02/trabajo-en-equipo-evaluacion-de-desempeno-y-aseguramiento-de-la-calidad/>
- Solares, P. (s.f.). *Competencias, conocimientos, habilidades y actitudes*. Obtenido de <https://sg.com.mx/revista/45/competencias-conocimientos-habilidades-y-actitudes>
- Stoner, J. A., Freeman, E., & Gilbert, D. R. (1996). *Administración*, Prentice All Hispanoamericana S.A. Obtenido de <https://www.docdroid.net/qTdJwnK/administracion-6ta-edicion-j-a-f-stoner-r-e-freeman-d-r-gilbert-jr-bypriale-fl-pdf#page=4>
- Vargas, Z. R. (2009). *La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica*, Revista Educación. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Vásquez, C. (2008). *Sport Life.*, Revista líder en España en deporte y salud. Obtenido de <http://www.Pulevasalud.com>

Velásquez, F. D., & Villavicencio, 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*”. (Disertación previa a la obtención del Título de médico cirujano, Pontificia Universidad Católica del Ecuador)

Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13896/Tesis%20Final%20Final%202.4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS



Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: Estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODO LOGÍA
<p>1. Problema general ¿En qué medida el estrés se relaciona con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022?</p> <p>Problemas específicos a) ¿En qué medida el agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022? b) ¿Cómo la realización personal se relaciona con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022? c) ¿En qué medida la despersonalización se relaciona con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022?</p>	<p>1. Objetivo general Determinar en qué medida el estrés se relaciona con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022</p> <p>2. Objetivos específicos a) Determinar en qué medida el agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022. b) Conocer cómo la realización personal se relaciona con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022. c) Determinar en qué medida la despersonalización se relaciona con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022.</p>	<p>1. Hipótesis general El estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022</p> <p>2. Hipótesis específicas a) El agotamiento emocional se relaciona inversamente con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022 b) La realización personal se relaciona directamente con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022 c) La despersonalización se relaciona inversamente con el desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022.</p>	<p>1. Variable uno X. Estrés laboral</p> <p>Dimensiones: x1. Agotamiento emocional x2. Realización personal x3. Despersonalización</p> <p>2. Variable dos Y. Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones: y1. Calidad de trabajo y2. Responsabilidad laboral y3. Trabajo en equipo y4. Compromiso institucional</p>	<p>1. Tipo de investigación. Aplicada</p> <p>2. Nivel de investigación Descriptivo y correlacional.</p> <p>3. Población y muestra Población = Muestra = 37 colaboradores</p> <p>4. Técnica e instrumento. Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 2: Cuestionario

Variable uno (X). Estrés laboral

Introducción:

Sr. Sra., muy buenos ..., con las disculpas del caso, le presento dos cuestionarios que sirven para llevar a cabo la tesis: “Estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022”, la que es totalmente anónima y la información será utilizada únicamente para fines académicos. El objetivo, es conocer el nivel de estrés del personal de salud.

I. Información general. Marcar con equis (X)

Género: Masculino () Femenino ()

II. Información específica. Marcar con equis (X), de acuerdo con la siguiente escala:

Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

Dimensiones/ Ítems	VALORACIÓN						
	0	1	2	3	4	5	6
Dimensión: Agotamiento emocional							
1. Me siento emocionalmente cansado (a) por mi trabajo							
2. Cuando termino mi jornada me siento vacío (a)							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado (a)							
4. Siento que trabajar todo el día con las personas me cansa							
5. Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa							
6. Me siento frustrado por mi trabajo							

7. Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo laboral							
8. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
9. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
Dimensión: Realización personal							
10. Siento que puedo entablar relaciones de amistad con los pacientes							
11. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
12. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
13. Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo							
14. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
15. Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes							
16. Creó que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo							
17. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
Dimensión: Despersonalización							
18. Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos							
19. Siento que me he vuelto más duro (a) con las personas							
20. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
21. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
22. Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas							

Calificación del estrés general

“La calificación de los ítems depende que estén en sentido positivo o negativo por ejemplo los ítems negativos se invierten en el puntaje del 0 al 6)” (Dávalos, 2005)

Estrés	Puntaje
Alto	89 – 132
Medio	45 – 88
Bajo	0 - 44

Calificación del estrés según dimensiones

Dimensión: agotamiento personal	Puntaje
Bajo	37 – 54
Medio	19 – 36
Alto	0 - 18
Dimensión: realización personal	Puntaje
Alto	33 – 48
Medio	17 – 32
Bajo	0 - 16
Dimensión: Despersonalización	Puntaje
Bajo	21 – 30
Medio	11 – 20
Alto	0-10

Anexo 3: Cuestionario

Variable dos (Y). Desempeño laboral

Introducción:

Sr. Sra., muy buenos ..., con las disculpas del caso, le presento dos cuestionarios que sirven para llevar a cabo la tesis: “Estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huanca Sancos – región Ayacucho, 2022”, la que es totalmente anónima y la información será utilizada únicamente para fines académicos. El objetivo, es conocer el nivel de desempeño laboral del personal de salud.

III. Información específica. Marcar con equis (X), de acuerdo con la siguiente escala:

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

Dimensiones / Ítems	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Calidad de trabajo					
23. Realiza su trabajo sin errores					
24. En el trabajo demuestra iniciativas en la realización de actividades					
25. Realiza su trabajo de forma ordenada					
26. Realiza sus trabajos en los tiempos establecidos					
27. Realiza su trabajo de forma metódica					
28. Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas tecnologías de trabajo					

29. Muestra interés por la capacitación, para luego aplicar los nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones					
Dimensión: Responsabilidad laboral					
30. Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseo de mejorar					
31. Mantiene informado al jefe inmediato de los problemas y progresos en el trabajo					
32. Resuelve oportunamente imprevistos al interior del centro de Salud					
33. Demuestra ser proactivo y organizado					
34. Reacciona de forma calmada frente a dificultades					
35. Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes					
Dimensión: Trabajo en equipo					
36. Genera identificación de las personas con los principios, valores e intereses de la organización					
37. Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores					
38. Aporta con ideas para mejorar procesos de trabajos dentro del Centro de Salud					
39. Conoce la Misión y Visión de servicio del Centro de Salud					
40. Colabora con otros armoniosamente sin discriminación de raza, origen, sexo, edad o minusvalía					
41. Resuelve las dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo					
42. Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales					

Dimensión: Compromiso institucional					
43. Responde manera clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo					
44. Demuestra respeto hacia los usuarios					
45. Demuestra respeto hacia sus superiores					
46. Demuestra respeto hacia sus colegas de trabajo					
47. Siente una satisfacción emocional en el Centro de Salud					
48. Deseo de continuar laborando en el Centro de salud					

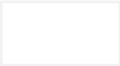
Calificación del desempeño laboral general

Desempeño laboral	Puntaje
Eficiente	105 – 130
Regular	53 – 104
Deficiente	26 - 52

Calificación del desempeño laboral por dimensiones

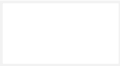
Dimensión: Calidad de trabajo	Puntaje
Eficiente	29 – 35
Regular	15 – 28
Deficiente	7 - 14
Dimensión: Responsabilidad laboral	Puntaje

Eficiente	25 – 30
Regular	13 – 24
Deficiente	6 - 12
Dimensión: Trabajo en equipo	Puntaje
Eficiente	29 – 35
Regular	15 – 28
Deficiente	7 - 14
Compromiso institucional	Puntaje
Eficiente	25 – 30
Regular	13 – 24
Deficiente	6 - 12

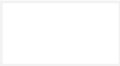


Anexo 4: Base de datos

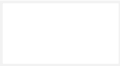
	Agotamiento emocional									Realización personal							Despersonalización					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
0	5	16	5	9	12	20	5	13	21	5	2	0	0	0	0	0	5	30	16	16	25	25
1	12	9	14	14	14	12	16	12	9	7	5	2	0	2	5	2	8	5	21	12	12	9
2	7	5	2	2	2	0	0	7	5	2	0	0	2	2	0	0	5	2	0	5	0	0
3	2	5	2	7	7	5	5	5	2	5	5	2	1	1	2	0	5	0	0	2	0	1
4	5	2	9	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2	5	5	2	0	0	0	0	0
5	4	0	5	5	2	0	9	0	0	0	0	2	7	7	5	5	5	0	0	2	0	2
6	2	0	0	0	0	0	2	0	0	18	25	30	25	23	20	25	7	0	0	0	0	0
37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	3	2	1	4	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	4	2	1	4	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	4	3	1	4	0	0	0	0	0	0
6	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	5	5	4	3	4	1	0	0	0	0	0
7	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	5	5	4	3	4	1	0	0	0	0	0
8	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	3	6	5	5	4	5	1	0	0	0	0	0
9	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	3	6	5	5	4	5	1	0	0	0	0	0
10	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	3	6	5	5	4	5	1	0	0	0	0	0
11	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	3	6	5	5	4	5	1	0	0	0	0	0
12	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	3	6	5	5	4	5	1	0	0	0	0	0
13	1	0	1	1	1	0	1	0	0	2	6	6	6	5	5	6	1	0	0	0	0	0
14	1	0	1	1	1	0	1	1	0	2	6	6	6	5	5	6	2	0	0	0	0	0
15	1	0	1	1	1	0	1	1	0	3	6	6	6	6	5	6	2	0	0	0	0	0
16	1	0	1	1	1	0	1	1	0	3	6	6	6	6	5	6	2	0	0	0	0	0
17	1	1	1	1	1	0	1	1	0	3	6	6	6	6	5	6	2	0	1	1	0	0
18	2	1	1	1	1	0	1	1	0	3	6	6	6	6	6	6	2	0	1	1	0	0



19	2	1	1	1	1	0	1	1	0	3	6	6	6	6	6	6	3	0	1	1	0	0
20	2	1	2	1	1	0	1	1	0	6	6	6	6	6	6	6	3	0	1	1	0	0
21	2	1	2	1	1	1	1	1	0	6	6	6	6	6	6	6	3	0	1	1	0	0
22	2	1	3	1	1	1	3	1	1	6	6	6	6	6	6	6	3	0	1	1	0	0
23	2	1	3	1	1	1	3	1	1	6	6	6	6	6	6	6	3	0	1	1	0	0
24	2	1	4	2	1	1	3	1	1	6	6	6	6	6	6	6	4	0	1	1	0	0
25	3	1	4	2	1	1	3	1	1	6	6	6	6	6	6	6	4	0	1	1	0	0
26	3	2	4	3	1	1	3	2	1	6	6	6	6	6	6	6	5	0	1	1	1	1
27	4	2	4	3	2	1	5	2	1	6	6	6	6	6	6	6	5	0	1	1	1	1
28	4	2	4	3	2	1	5	2	1	6	6	6	6	6	6	6	5	0	1	1	1	1
29	4	2	4	3	3	1	5	2	1	6	6	6	6	6	6	6	5	0	1	2	1	1
30	4	2	4	3	3	1	5	2	1	6	6	6	6	6	6	6	5	0	1	2	1	1
31	4	3	4	3	3	1	5	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	1	1	2	1	1
32	5	3	4	3	3	1	5	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	1	1	2	1	1
33	5	3	5	5	3	3	5	3	2	6	6	6	6	6	6	6	6	1	1	2	1	1
34	5	3	5	5	3	3	5	3	2	6	6	6	6	6	6	6	6	1	1	3	1	1
35	5	3	5	5	3	3	5	3	2	6	6	6	6	6	6	6	6	1	1	3	1	3
36	6	4	5	5	5	3	6	3	3	6	6	6	6	6	6	6	6	2	1	5	1	5
37	6	4	5	5	5	3	6	3	3	6	6	6	6	6	6	6	6	2	1	5	1	5



	Calidad de trabajo								Responsabilidad laboral					Trabajo en equipo							Compromiso institucional						
	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	
1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2	7	5	0	2	1	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3	12	14	9	0	2	5	5	2	9	14	2	12	9	10	2	14	5	5	9	5	5	0	5	2	7	7	
4	11	16	19	28	32	25	19	28	14	16	30	14	21	20	28	16	16	14	16	21	25	5	5	7	16	5	
5	5	2	9	7	2	7	13	7	9	7	5	11	7	7	7	7	16	18	12	11	7	32	27	28	14	25	
37	37.0	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	
1	1	0	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
3	2	2	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
4	2	2	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
5	2	2	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
6	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	
7	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	
8	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	
9	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	
10	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	
11	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	
12	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	
13	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	
14	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	
15	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	
16	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	
17	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	
18	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	
19	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	
20	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	



22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
25	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
26	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
27	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
29	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
30	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
31	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Anexo 5: Análisis de fiabilidad

Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida

“El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica”.

Como criterio general, George & Mallery, 2003 (Hernandez & Pascal, 2017) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- “-Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable”

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	2

Podemos observar que el alfa de cronbach es de 0.912 y se puede decir que es excelente.

Anexo 6: Prueba de normalidad

a. Hipótesis.

Ho: La variable aleatoria no tiene una distribución normal

H1: La variable aleatoria tiene una distribución normal

b. Estadístico de prueba

$$W_c = \frac{b^2}{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}$$

c. Zona de aceptación para H0:

La zona de aceptación para Ho está formada por todos los valores del estadístico de prueba

Wc menores al valor esperado o tabulado $W_{(1-\alpha;n)}$

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	.973	37	.505
Desempeño laboral	.954	37	.135



UNSCH

ESCUELA DE
POSGRADO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 152-2023-UNSCH-EPG/EGAP

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado - UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución Directoral N° 198-2021-UNSCH-EPG/D, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR	Bach. Noel Chumbes Poma
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA	MAESTRO
DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO	MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GERENCIA SOCIAL
TÍTULO DE TESIS	Estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huancasancos, Región Ayacucho - 2022
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD	23% de similitud
N° DE TRABAJO	2169692146
FECHA	18-sept.-2023

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Ayacucho, 18 de setiembre del 2023.



Estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huancasancos, Región Ayacucho - 2022

por Noel Chumbes Poma

Fecha de entrega: 18-sep-2023 10:51 a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2169692146

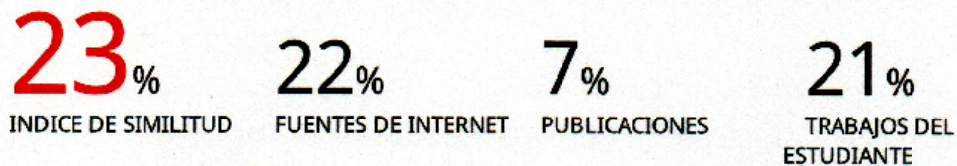
Nombre del archivo: TESIS_CHUMBES_POMA.docx (1.56M)

Total de palabras: 17557

Total de caracteres: 91040

Estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huancasancos, Región Ayacucho - 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	10%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	9pdf.net Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	cognosonline.com Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
15	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
17	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
18	Submitted to Escuela Politecnica Nacional Trabajo del estudiante	<1 %
19	Submitted to Universidad Rafael Landívar Trabajo del estudiante	<1 %

Fuente de Internet

<1%

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía Activo

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR
AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO (A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GERENCIA SOCIAL
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 00276-2023-UNSGH-EPG/D**

Siendo las 6:00 p.m. de 16 de junio de 2023 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de tesis, presidido por el **Dr. Emilio Germán RAMÍREZ ROCA** director (e) de la Escuela de Posgrado, el director **Dr. Pelayo HILARIO VALENZUELA** director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económica, Administrativas y Contables, por los siguientes miembros: **Dr. Hermes Segundo BERMÚDEZ VALQUI** y el **Mg. Jorge Alberto PRADO PALOMINO**; para la sustentación oral y pública de la tesis titulado, **ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD EN EL CENTRO DE SALUD HUANCASANCOS, REGIÓN AYACUCHO - 2022**. En la Ciudad de Ayacucho del 2023, presentada por el **Bach. Noel CHUMBES POMA**. Teniendo como asesor al **Dr. Freddy Manuel CAMACHO DELGADO**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar al Grado Académico de **MAESTRO (A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GERENCIA SOCIAL**, Formuladas las preguntas, éstas fueron resueltas por la graduanda.

A continuación el Jurado Examinador y Calificador de tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: DIECISEIS (10)

CALIFICACION (*)

Aprobado por unanimidad	✓
Aprobado por Mayoría	✗
Desaprobada por Unanimidad	—
Desaprobada por mayoría	—

(*) Marcar con aspa

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue al **Bach. Noel CHUMBES POMA** el Grado Académico de **MAESTRO (A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GERENCIA SOCIAL**. Siendo las 7:39 hrs. Se levanta la sesión.

Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las 7:40 hrs. Del 16 de junio 2023.

.....
Dr. Emilio Germán RAMÍREZ ROCA
Director (e) de la Escuela de Posgrado

.....
Dr. Pelayo HILARIO VALENZUELA
Director de la Unidad de Posgrado – FCEAC

.....
Dr. Hermes Segundo BERMÚDEZ VALQUI
Miembro

.....
Mg. Jorge Alberto PRADO PALOMINO
Miembro

.....
Dr. Marco Rolando ARONES JARA
Secretario Docente

Observaciones:

.....

.....