



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA DE GESTIÓN EN SALUD**

**Tesis**

Nivel de estrés y desempeño laboral en el personal de la Clínica San Pablo, Cusco  
2023

**Para optar el Grado Académico de  
Maestro de Gestión en Salud**

**Presentado por:**

**Autora:** Quispe Achulli, Nataly


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0004-6640-8794>

**Asesor:** Dr. Loayza Alarico, Manuel Jesús

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-5535-2634>

**Lima – Perú**

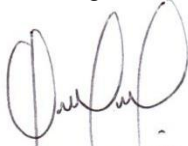
**2025**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01

Yo, QUISPE ACHULLI NATALY Egresada de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que la tesis "Nivel de estrés y desempeño laboral en el personal de la Clínica San Pablo, Cusco 2023" Asesorado por el docente: LOAYZA ALARICO, MANUEL JESÚS Con DNI 10313361 Con ORCID 0000-0001-5535-2634 tiene un índice de similitud de (10) (DIEZ)% con código oid: 14912:459483699 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

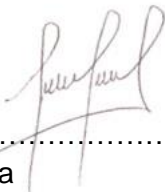
Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1  
 NATALY QUISPE ACHULLI  
 DNI 74863996

.....  
 Firma de autor 2  
 Nombres y apellidos del Egresado



.....  
 Firma  
 MANUEL JESUS LOAYZA ALARICO  
 DNI 10313361

Lima, 15 de mayo de 2025

**Dedicatoria**

Agradecida con Dios, por darme la oportunidad de hacer realidad este proyecto. A mi familia y hermanos, por alentarme cada día a seguir adelante.

### **Agradecimiento**

A Dios, por permitir hacer realidad este sueño,  
profesores y maestros de casa de estudios.

## INDICE GENERAL

<b>Dedicatoria</b> .....	iii
<b>Agradecimiento</b> .....	iv
<b>RESUMEN</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	x
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b> .....	1
<b>1.1. Planteamiento del problema</b> .....	1
<b>1.2. Formulación del problema</b> .....	6
<b>1.2.1. Problema general</b> .....	6
<b>1.2.2. Problemas específicos</b> .....	6
<b>1.3. Objetivos de la investigación</b> .....	6
<b>1.3.1. Objetivo general</b> .....	6
<b>1.3.2. Objetivo específico</b> .....	7
<b>1.4. Justificación de la investigación</b> .....	7
<b>1.4.1. Justificación Teórica</b> .....	7
<b>1.4.2. Justificación Metodológica</b> .....	8
<b>1.4.3. Justificación Práctica</b> .....	9
<b>1.5. Limitaciones de la investigación</b> .....	9
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	11
<b>2.1. Antecedentes</b> .....	11
<b>2.2. Bases teóricas</b> .....	19
<b>2.3. Formulación de la hipótesis</b> .....	26
<b>2.3.1. Hipótesis general</b> .....	26
<b>2.3.2. Hipótesis específica</b> .....	26
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b> .....	27
<b>3.1 Método de la investigación</b> .....	27
<b>3.2 Enfoque de la investigación</b> .....	28
<b>3.3 Tipo de la investigación</b> .....	28
<b>3.4 Diseño de la investigación</b> .....	28
<b>3.5 Población, muestra y muestreo</b> .....	29
<b>3.6 Variables y operacionalización</b> .....	30

<b>3.7</b>	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	34
<b>3.6.1.</b>	<b>Técnica</b> .....	34
<b>3.6.2.</b>	<b>Descripción de instrumentos</b> .....	34
<b>3.6.3.</b>	<b>Validación</b> .....	36
<b>3.6.4.</b>	<b>Confiabilidad</b> .....	37
<b>3.8</b>	<b>Procesamiento y análisis de datos</b> .....	38
<b>3.9</b>	<b>Aspectos éticos</b> .....	39
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b> .....		41
<b>4.1</b>	<b>Resultados</b> .....	41
<b>4.1.1.</b>	<b>Análisis descriptivo de resultados</b> .....	42
<b>4.1.2.</b>	<b>Prueba de hipótesis</b> .....	51
<b>4.1.3.</b>	<b>Discusión de resultados</b> .....	59
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....		66
<b>5.1</b>	<b>Conclusiones</b> .....	66
<b>5.2</b>	<b>Recomendaciones</b> .....	70
<b>Referencias bibliográficas</b> .....		72
<b>Anexos</b> .....		80
<b>Anexo 1: Matriz de consistencia</b> .....		80
<b>Anexo 2: Instrumento de recolección de datos</b> .....		81
<b>Anexo 3: Validez del instrumento</b> .....		87
<b>Anexo 4: Confiabilidad del instrumento</b> .....		89
<b>Anexo 5: Formato de consentimiento informado</b> .....		91

## Indice de tablas y gráficos

<b>Tabla 1.</b> Distribución de la muestra.....	41
<b>Tabla 2:</b> Evaluación de estres.....	42
<b>Tabla 3:</b> Evaluación del desempeño.....	43
<b>Tabla 4.</b> Relación entre el Estrés y la dimensión 01(Realización personal) de la varibale desempeño laboral.....	44
<b>Tabla 5.</b> Relación entre el Estrés y la dimensión 02 (experiencia laboral) de la varibale desempeño laboral.....	45
<b>Tabla 6.</b> Relación entre el Estrés y la dimensión 03 (satisfacción laboral) de la varibale desempeño laboral.....	46
<b>Tabla 7.</b> Relación entre el Desempeño laboral y la dimensión 01 (cansancio emocional) de la varibale estrés.....	47
<b>Tabla 8:</b> Relación entre el Desempeño laboral y la dimensión 02 (despersonalización) de la varibale estrés.....	48
<b>Tabla 9:</b> Relación entre el Desempeño laboral y la dimensión 03 (realización personal) de la varibale estrés.....	49
<b>Tabla 10.</b> Hipótesis 1: Existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral, en los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023. ....	51
<b>Tabla 11.</b> Prueba Tukey, Desperzonalización versus desempeño laboral .....	52
<b>Tabla 12.</b> Prueba Rho Spearman: Despersonalización versus desempeño laboral.....	53
<b>Tabla 13.</b> Hipótesis 2: Existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral, en los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023. ....	54
<b>Tabla 14.</b> Prueba Tukey: Realización personal versus desempeño laboral .....	55
<b>Tabla 15.</b> Prueba Rho Spearman: Realización personal versus desempeño laboral.....	56
<b>Tabla 16.</b> Hipótesis 3: Existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral, en los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023. ....	57
<b>Tabla 17.</b> Prueba de Tukey: Agotamiento emocional Vs Desempeño Laboral.....	58
<b>Tabla 18.</b> Prueba Rho Spearmen: Agotamiento emocional Vs Desempeño Laboral .....	58

## RESUMEN

El objetivo principal del proyecto de investigación fue “Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023”. Para lo cual se empleamos la metodología se basó en el método deductivo, con un enfoque de investigación cuantitativo, a un nivel descriptivo aplicado, siendo el diseño no experimental. La población estuvo conformada por 100 trabajadores de la clínica. Utilizamos la técnica de la encuesta, aplicando 01 cuestionario que permitió medir la variable 1 y 01 cuestionario para medir la variable 2. Tomando como base los resultados de Rho Spearman el agotamiento emocional se obtuvo como resultado ( $r=-0.379$ ;  $p<0.001$ ), esto significa que existe una correlación negativa moderada entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral, a medida que aumenta el agotamiento emocional, el desempeño laboral disminuye; en relación a la realización personal ( $r=0.294$ ;  $p=0.003$ ) existe una correlación positiva débil, a medida que aumenta la realización personal, también aumenta ligeramente el desempeño laboral; y por último en la despersonalización existe una correlación negativa moderada ( $r=-0.359$ ,  $p<0.001$ ), lo que sugiere que un desapego emocional más alto también reduce significativamente el rendimiento en el trabajo.

**Palabras clave:** estrés, desempeño laboral, burnout, control emocional, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal. (DeCS)

## ABSTRACT

The main objective of the research project was "To determine the relationship between stress and job performance in workers at the San Pablo Clinic, Cusco 2023". For this, the methodology used was based on the deductive method, with a quantitative research approach, at an applied descriptive level, being the non-experimental design. The population consisted of 100 clinic workers. We used the survey technique, applying 01 questionnaire to measure the stress variable and 01 questionnaire to measure the job performance variable. Taking as a basis the results of Rho Speraman, emotional exhaustion was obtained as a result ( $r = - 0.379$ ;  $p < 0.001$ ), this means that there is a moderate negative correlation between emotional exhaustion and job performance, as emotional exhaustion increases, job performance decreases; in relation to personal fulfillment ( $r = 0.294$ ;  $p = 0.003$ ) there is a weak positive correlation, as personal fulfillment increases, job performance also increases slightly; And finally, in depersonalization there is a moderate negative correlation ( $r = -0.359$ ,  $p < 0.001$ ), suggesting that a higher emotional detachment also significantly reduces job performance.

Keywords: stress, job performance, burnout, emotional control, emotional exhaustion, depersonalization, personal accomplishment. (Mesh)

## INTRODUCCIÓN

Actualmente el estrés está considerado como un problema de salud en todos los aspectos de la vida, ya sea a nivel de empresas como en la sociedad. Esta situación si no se trata a tiempo, puede tener consecuencias muy severas en el comportamiento y desarrollo, tanto personal como profesional, afectando la salud mental de las personas.

Las consecuencias del estrés llegan hasta ciertos niveles de patología como: la depresión, fatiga, ansiedad, problemas generales en la salud del cuerpo y en ocasiones el ser humano, se crea una enfermedad por la misma situación de su base. Por ejemplo, en la época del COVID-19, el estrés jugó un papel vital en la salud de las personas, afectando en el descanso; y sentimientos como la ansiedad y nerviosismo por saber que podría pasar en el puesto laboral y la familia. Cuando la persona se estresa, los niveles de descontrol aumentan de la misma manera que un proceso infeccioso; en este sentido, el estrés sino lo controlamos a tiempo, es capaz de causar una lesión al mismo nivel que cuando adquirimos una enfermedad. El cerebro se afecta de tal forma que, las respuestas no son concordantes con los actos normales del ser humanos.

Que pasa con la persona que registra cuadros de estrés en el trabajo, debemos entender que normalmente el trabajador esta sometido a cierto nivel de presión, propio de los diferentes puestos de trabajo que se combaten con controles preventivos resultantes de un análisis y estudio de los especialistas, entre ellos el psicólogos y médicos ocupacionales que se encargan a través de diferentes tipos de monitoreo, obtener resultados del puesto laboral para contrarrestar a través de planes de acción para atacar los componentes físicos, químicos, biológicos ergonómicos; y claro, los psicológicos que es dónde evaluamos el nivel de estrés de los trabajadores. Una

persona bajo presión, sin las condiciones adecuadas para el trabajo, aumenta el nivel de cortisol, hormona que es producida por las glándulas suprarrenales y tiene efecto en casi todos los órganos y tejidos del cuerpo. El cortisol ayuda a nuestro cuerpo, a combatir el estrés de diferentes maneras como: controlando nuestra presión arterial, reduciendo la inflamación, y también regulando el azúcar en la sangre.

A todo lo indicado, el estrés juega un rol sumamente importante en el desempeño laboral, ya que disminuye la capacidad de atención, resolución, análisis e interpretación de datos, resultado que básicamente se utiliza para medir el cumplimiento de nuestras funciones laborales, dicho de otro modo, a menor resultado, menor desempeño y eficiencia. Estas situaciones generan: disminución en la productividad, incumplimiento de plazos, ausentismos y rotación laboral, accidentes de trabajo y por lo general un clima laboral totalmente inseguro e inadecuado.

En la clínica San Pablo, se atiende a pacientes de una empresa minera, esta situación requiere en los trabajadores un determinado nivel de concentración, toda vez que, la regulación de este sector es altamente calificable y sujeta a inspecciones y fiscalizaciones por diversos sectores. A ello, debemos sumar, la ocurrencia de accidentes, cumplimiento de funciones propias de los exámenes médicos de ingreso, anuales y de retiro, atención diaria y como complemento el seguimiento ocupacional. Las funciones son diversas, por lo que, se decidió evaluar como afecta el desempeño laboral de los trabajadores de esta clínica, no solo en el aspecto operativo, sino, el potencial de generar un evento ante esta situación.

Este estudio tuvo como finalidad, al margen de lo mencionado, determinar como el estrés puede afectar el desempeño laboral de los trabajadores en sus distintos puestos de trabajo e informar el responsable, las acciones a tomar como parte de un proceso de mejora. Es de entender, que el personal labora en un sistema atípico; es decir, un número determinado de días se encuentra dentro de las instalaciones de la clínica y otro número de días, descansa como compensación, esto requiere un alto nivel de concentración en la ejecución de sus labores. Así como, la atención necesaria cuando retornan de sus hogares ya que, el hecho de alejarse de la familia, los primeros días precisa menor atención.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

El estrés fue definido por Selye (1936) como la “respuesta específica (del organismo) a toda demanda que se le haga”; por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”, o por Lazarus como “el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar”(1)

Por tanto, el estrés es un proceso de estímulo-respuesta; siendo el estrés el estímulo que actúa sobre el organismo lo que genera una respuesta psicológica o fisiológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental o una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo. (2)

El estrés afecta tanto a la mente como al cuerpo. Es positivo tener un poco, pues nos ayuda a realizar las actividades diarias, pero cuando el estrés pasa a ser excesivo tiene

consecuencias físicas y psíquicas. Sin embargo, podemos aprender a lidiar con él para sentirnos menos abrumados y mejorar nuestro bienestar físico y mental(3). Actualmente, se analiza y evalúa si el estrés puede ser considerado como enfermedad ocupacional, ya que el impacto que genera en el trabajador estaría afectando el desempeño laboral y en ocasiones, afecta significativamente a la salud de la persona. Ambos aspectos, son cruciales para una organización considerando que una persona con cierto nivel de estrés no cumple sus funciones de manera práctica en base a las obligaciones establecidas.

El estrés es una condición psicológica que ha ido aumentando rápidamente en la sociedad moderna y en el ámbito familiar. Este crecimiento se debe, en gran medida, a los cambios significativos en los métodos de trabajo, los cuales han influido de manera notable en las relaciones personales e interpersonales dentro del núcleo familiar.

La falta de aceptación del estrés como una enfermedad psicológica suele surgir cuando las personas no disponen de los recursos necesarios para afrontar esta situación. A medida que el estrés se prolonga, su impacto afecta la salud, e incluso puede deteriorar el estado físico de la persona. Según el informe de la OMS "Organización del trabajo y el estrés", el estrés puede afectar de manera distinta a cada individuo. Sin embargo, en general, cuando las personas experimentan estrés laboral, suelen sentirse cada vez más angustiadas e irritables, incapaces de relajarse o concentrarse, con dificultades para pensar de manera lógica y tomar decisiones. Además, disfrutan cada vez menos de su trabajo y sienten un menor compromiso con él.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés es "la epidemia del siglo XXI". A continuación, se presentan algunos datos sobre el estrés en el mundo: (4)

- En 2023, el 41% de los empleados encuestados por Gallup afirmaron haber experimentado mucho estrés en el trabajo el día anterior.
- Los trabajadores de Medio Oriente y África del Norte registraron los niveles más altos de estrés diario a nivel global (52%), mientras que en América Latina y el Caribe (44%) y en Europa (37%) el estrés declarado fue menor.
- En 2020, el estrés aumentó en la mitad de los 116 países estudiados, con “aumentos de dos dígitos en el estrés en 21 países”.
- En 2022, la preocupación, el estrés y la tristeza disminuyeron un punto porcentual, pero se mantuvieron cerca de sus máximos históricos establecidos en 2021.

El estrés en ocasiones contribuye a la generarción de enfermedades: por ejemplo: enfermedades cardíacas, depresión y obesidad.

El MINSA, refiere que en el año 2023 se han reportado más de un millón de casos que corresponden a atención en salud mental. Para ser exactos, entre enero y septiembre del 2023, los establecimientos de salud adscritos al sector recibieron 1 millón 333 mil 930 casos. La ansiedad (343 mil 897 casos) y a la depresión (207 mil 068 casos) como las patologías más frecuentes que se reportan entre la ciudadanía, MINSA(5).

Solo un 8% de los peruanos vive relajado y sin estrés. Las principales causas que pueden desencadenar el estrés son los problemas económicos y los de salud. Según la última encuesta del Instituto integración, realizada a 2,200 personas en 19 departamentos del Perú, se puede concluir que: Seis de cada diez peruanos señalan que su vida ha sido estresante en

el último año, El estudio señala que las mujeres reportan mayores niveles de estrés (63%) que los hombres (52%), Uno de cada tres peruanos considera los problemas de salud como causa de estrés.

Otra causa de estrés son las responsabilidades en el centro de estudios, trabajo u hogar. Según la Organización Mundial de la Salud, el estrés laboral es uno de los principales problemas tanto para la salud de los trabajadores como para las entidades en las que trabajan. El estudio planteado tiene como objetivo evaluar si el estrés impacta o no, en el desempeño de laboral de los trabajadores. Tomando en consideración la situación actual y los distintos problemas analizados a nivel local, regional e inclusive internacional, servirán de base a otras organizaciones para plantear acciones preventivas que permitan enfocarse en grupos determinados y realizar estudios para actuar inmediatamente a través de herramientas puntuales que ayuden a las personas a un desempeño adecuado e inclusive dejar de lado el pensamiento que el estrés es una situación puntual y de personas que sufren ciertos trastornos psicológicos. (6).

El desarrollo de este proyecto de tesis, basado en la información preliminar como antecedente buscar determinar si existe relación entre el estrés y el nivel de desempeño laboral en los trabajadores. Los resultados obtenidos, luego de aplicar los instrumentos de medición, permitirán evaluar en qué medida se ve afectada o no, el desempeño laboral en cada uno de los puestos de trabajo. La evolución de la tecnología, el desarrollo organizacional de la empresa que requiere de trabajadores con conocimientos actualizados genera en las personas cierto nivel de estrés que afecta y produce inclusive enfermedades

psicosomáticas que terminan por el decaimiento y agotamiento personal, afectando así su desempeño.

El sector salud no es ajeno a esta enfermedad, el tratamiento y la relación cliente/especialista conlleva a los trabajadores a un desequilibrio emocional o falta de inteligencia emocional que en ocasiones termina por desequilibrar la atención y pasa un estado de descontrol. Estas acciones, por lo general tienen como imput la necesidad del paciente por ser atendidos lo más pronto posible, ellos no miden la carga laboral y requieren una atención inmediata. Si lo revisamos del lado de los profesionales, los aumentos de personas con recarga laboral son diferentes en cada puesto de trabajo, algunos con mayor o menor nivel de incidencia; pero, esta situación genera poner atención en algunos y en otros casos, se relega. Por ende, el desempeño laboral de los profesionales está mermado por distintos factores como: número de pacientes, nivel de estrés, perfil del profesional o puestos de trabajo, entorno social, familiar y amical, todos en conjunto, se suman para obtener una respuesta inmediata y consecuentemente los resultados no son los esperados en ambos lados del tratamiento.

Tomando como base los estudios ejecutados y la problemática actual de esta enfermedad a nivel local, nacional e internacional, se hace necesario realizar una evaluación con el objetivo de determinar si el personal de la clínica San Pablo en Cusco, se ve afectado por el estrés y determinar cómo podría impactar en su desempeño laboral. Actualmente se han efectuado diferentes evaluaciones a nivel de cultura de seguridad y entre las interrogantes formuladas se consulta si en el desempeño funcional, el estrés tiene algún

porcentaje de influencia, entendiéndose ésta como una enfermedad que normalmente es identificada en las diferentes evaluaciones.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre el estrés y en el desempeño laboral en los trabajadores del centro médico San Pablo, Cusco 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023?
- ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar que relación existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023.

### **1.3.2. Objetivo específico**

- Conocer la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023
- Conocer la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023.
- Conocer la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Justificación Teórica**

La investigación proporcionará valiosa información sobre las consecuencias que el estrés puede generar en el desempeño laboral de los trabajadores. Además, se destaca la importancia de la intervención temprana por parte de los líderes para identificar situaciones de riesgo y prevenir accidentes laborales.

A nivel internacional, por ejemplo, en Estados Unidos, un tercio de la población sufre de estrés, y la mitad considera que esta condición psicológica ha aumentado en los últimos años. Estos datos son cruciales, ya que nos permitirán evaluar los planes de acción identificados, implementarlos de manera efectiva y, en resumen, minimizar el tiempo de respuesta ante situaciones previamente evaluadas.

La Asociación Americana de Psicología (APA) en sus últimos estudios ha determinado que esta situación ha aumentado los problemas de salud en las personas, ha disminuido

la relaciones entre seres humanos y de cierto modo, ha impacto en la productividad laboral.

En este sentido, el estudio permitio contribuir en la identificación de las causas por las cuales el estrés día a día está en aumento; la atención en la salud, de por sí, es una actividad que requiere atención, dedicación y sobre sobre cierto nivel de paciencia para atender a los pacientes; no tener el control puede conllevar a los trabajadores a síntomas de ansiedad que pueden desencadenarse en mal trato a los pacientes.

#### **1.4.2. Justificación Metodológica**

Para el estudio, se utilizó 02 encuestas que nos permitaran recolectar información, procesar y analizar el estado emocional de los trabajadores comparándolo con el desempeño laboral; a partir de esta situación, establecer los métodos necesarios de actuación de forma individual y colectiva.

Se siguiro los pasos del método científico, basado en un enfoque cuantitativo del tipo correlacional. Los datos fueron recopilados con el uso de 2 instrumentos: el test de buornout, debidamente validado y de uso internacional, mientras que, para la siguiente variable, empleamos un cuestionario obtenido de un informe de tesis el mismo que fue validado por un jurado, ambos instrumentos nos permitirán obtener información relacionada al nivel de estrés de los trabajadores; así como, el desempeño laboral en sus puestos de trabajos.

El objetivo fue generar medios y planes de acción válidos y confiables que puedan ser implementados y/o tomados en cuenta en sucesivas investigaciones, considerando que

el estrés evoluciona de acuerdo con el ambiente de trabajo, tipo de organización, tipo de personalidad, entre otros factores que desencadenan en la persona una forma individual de actuación.

### **1.4.3. Justificación Práctica**

Diferentes organizaciones, inclusive a nivel familiar serán beneficiadas con los resultados obtenidos puesto que permitirá desde un enfoque sistémico, actuar con sustento y prevenir situaciones de riesgo en las personas; asimismo, permitirá plantear recomendaciones puntuales y evaluar estrategias con el fin de que se tome consciencia acerca de que el estrés, sino es controlado de forma oportuna y de manera preventiva, afectará no solo el desempeño laboral; sino, el desarrollo personal de los trabajadores.

Según la OMS (2023), el estrés es un estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil. Todas las personas tenemos cierto grado de estrés, ya que se trata de una respuesta natural a las amenazas y otros estímulos. Es la forma en que reaccionamos el estrés lo que marca el modo en que afecta a nuestro bienestar.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

Tomando en consideración que el personal labora en una clínica bajo un sistema atípico de trabajo, la limitación más importante fue al momento de practicar el llenado de las encuestas; ambos instrumentos fueron semiautomatizados a través de un formulario, pero los trabajadores en sus días libres no lo completaban y se debió esperar el arribo por días libres, la recarga laboral retrazó la recopilación de los datos.

Los días libres, accesos bloqueados al centro de trabajo fueron situaciones que impidieron en su momento recopilar la información del total de la muestra identificada (101 trabajadores). Otra limitación que se tuvo en su momento fue, la aceptación del responsable de la clínica para aplicar el proyecto en la organización, a raíz del cambio de dirección. Se debió sustentar nuevamente el objetivo planteado; la aceptación fue dada con la siguiente condición: los datos de las personas entrevistadas deben permanecer bajo reserva, no se difundirá los nombres ya que puede afectar en adelante el desempeño sin haber iniciado el proyecto. Por lo demás, y superado las limitaciones, el proyecto se desarrolló sin mayor contratiempo.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### Antecedentes internacionales

Lucas (2023) llevó a cabo un estudio con el propósito de analizar el impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores, considerando el clima laboral, las estrategias y los factores tecnológicos presentes en la municipalidad del Cantón Montecristi, Ecuador. La investigación fue de tipo descriptiva, documental y de campo, lo que permitió obtener datos de manera precisa y efectiva. Para la recolección de información, se utilizaron encuestas, y el enfoque metodológico fue inductivo-deductivo. La investigación se aplicó a los trabajadores del municipio, con una población total de 473 empleados distribuidos en 40 áreas, de los cuales se seleccionó una muestra de 213 trabajadores, calculada mediante la fórmula correspondiente. Como resultado, se concluyó que el estrés es un factor que afecta de manera leve el desempeño y rendimiento de los trabajadores, alterando su estabilidad emocional y productividad.

Además, se determinó que el clima laboral tiene un impacto significativo en la salud emocional de los empleados, lo que a su vez disminuye su rendimiento laboral.(7).

Onofre (2021), en su estudio, tuvo como objetivo desarrollar un plan de acción para mitigar, mejorar y/o mantener los resultados obtenidos en la medición del estrés laboral en el personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades de las FF.AA. N° 01 en Ecuador. Utilizó un enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal y correlacional, aplicando el cuestionario de escala de estrés laboral (versión mexicana), desarrollado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, adaptado y validado en 2017 por Samuel Medina y María Lourdes Preciado. Este cuestionario consta de 25 preguntas agrupadas en categorías como estructura, clima organizacional, tecnología, influencia del líder, territorio, falta de cohesión y respaldo del grupo de trabajo. La encuesta fue aplicada a 100 personas con edades entre 20 y 60 años. Los resultados mostraron que el 47% de los participantes presenta un nivel bajo de estrés, mientras que el 53% se encuentra en niveles medios y altos, lo que indica la necesidad de desarrollar planes de acción para reducir y/o mitigar los efectos de esta condición psicosocial. Asimismo, se concluye que la influencia del estrés a nivel organizacional es relativamente baja (33%), aunque esta situación no garantiza que no afecte el desarrollo de las actividades dentro de la organización (8).

Patiño (2021) llevó a cabo un estudio cuyo objetivo fue analizar el impacto del estrés en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Gaviria en la ciudad de Guayaquil. La investigación fue de tipo descriptivo con un enfoque mixto, lo que permitió combinar métodos cualitativos y cuantitativos para obtener información completa sobre las causas

y efectos del problema estudiado. La población estuvo conformada por los trabajadores de la empresa Gaviria y Gaviria SA. Se utilizaron instrumentos como encuestas y un test en línea (estrés, ansiedad y depresión). Tras aplicar los instrumentos, se concluyó que los problemas de estrés en el personal de la empresa están relacionados con la tensión y la ansiedad, causadas principalmente por la carga laboral y los problemas familiares que enfrentan en su vida diaria. Además, se observó que un grupo reducido de trabajadores realiza funciones adicionales, lo que provoca cansancio mental y físico, generando desinterés en la realización de las tareas asignadas. Entre las acciones propuestas para reducir el nivel de estrés, se recomienda la práctica de pausas activas, entre otras medidas.(9).

Cadena et al. (2021) realizaron un estudio con el objetivo de determinar si los factores de riesgo psicosocial y el estrés identificados en el personal asistencial de salud del servicio de urgencias afectan negativamente su desempeño laboral. Utilizaron un enfoque de investigación correlacional, que consiste en evaluar dos variables con el fin de establecer la relación entre ellas. Para ello, se emplearon instrumentos como la "batería de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial", elaborada por el Ministerio de Protección Social, que incluye un cuestionario de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y un cuestionario para la evaluación del estrés. La población estudiada estuvo compuesta por 35 trabajadores que mantienen contacto directo con los pacientes. Al concluir el estudio, se determinó que existe una alta prevalencia de riesgos psicosociales, y un porcentaje significativo de los trabajadores experimenta síntomas de

estrés con una frecuencia considerable, lo que afecta su salud y puede derivar en diversas patologías.(10).

Barrea, J. (2024), desarrolló un estudio que permite determinar la relación entre la salud física y mental, y el estrés laboral en los trabajadores del centro de salud Camilo Ponce. El estudio tuvo un alcance descriptivo correlacional ya que buscaba identificar el concepto y la relación entre ambas variables, aplicó el método no experimental de corte transversal con la finalidad de describir el problema en sí para evaluar las características, causas y efectos en los trabajadores. Los instrumentos aplicados fueron: 1) cuestionario de riesgos psicosocial elaborado por el Ministerio de Trabajo de Ecuador (2018); y el 2) cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) de Manzano (2020) a una población de 22 trabajadores. Los resultados demostraron que el Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout tienen un impacto en la salud física y mental de los trabajadores, los síntomas se extienden desde la fatiga emocional y física, hasta el insomnio, dificultad para concentrarse, negación a las tareas y síntomas físicos como dolores de cabeza y espalda. Los estudios muestran resultados específicos sobre la prevalencia del estrés laboral y el síndrome de Burnout en diferentes grupos; así mismo, el estudio reveló una correlación negativa entre el estrés laboral y la autopercepción de la salud; estos resultados son consistentes con estudios anteriores que han demostrado una asociación entre el estrés laboral crónico y una peor salud percibida.(11)

### Antecedentes Nacionales

Cuya, B. (2022), el objetivo de su trabajo fue determinar como el nivel de estrés se relaciona con el desempeño laboral en el profesional de enfermería del Hospital Psiquiátrico Víctor Larco Herrera, aplicando el método Hipotético Deductivo: Aplicaron el método de hipótesis lógico, con un enfoque cuantitativo, tipo aplicada y diseño no experimental. Se utilizó como instrumento de medición la “encuesta”; 1) “test que mide el estrés laboral – cuestionario de problemas psicosomáticos. 2) instrumento “desempeño laboral” constituida por 25 preguntas y debidamente validada por expertos. Luego de los estudios se concluye con lo siguiente: existe relación entre el Estrés y Desempeño Laboral en los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Psiquiátrico Víctor Larco Herrera de Lima.

Castañeda. S (2022), estableció como objetivo en analizar cuál es la relación del Estrés y Desempeño laboral en licenciados de enfermería del servicio de emergencia de la clínica San Judas Tadeo, en una población finita determinada por 40 licenciados para la cual se aplicó una encuesta que tuvo como propósito fijar un contacto directo con la población que se estima que son fuentes de datos, el instrumento empleado fue la escala de Nursing Stress Scale que valora el nivel del estrés del enfermero en las dimensiones física, psicológica y social y el formato de evaluación de desempeño laboral que integra las dimensiones de competencias cognitivas, competencias actitudinales-sociales y competencias de capacidad física.. La investigación fue del tipo hipotético deductivo, del método No Experimental, del tipo descriptivo – correlacional, de corte transversal. Luego de la investigación concluye en que el estrés gira en torno a la adaptación humana

de las necesidades externas que permiten al individuo responder a las necesidades extrínsecas y al estado de un organismo con síntomas físicos, psicológicos y sociales (12)

Davila, N. (2019), tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, esta investigación fue del tipo correlacional descriptivo, porque recolecto datos de otras investigaciones, y es de corte transversal simple porque se toma la muestra sola una vez en una población determinada constituida por 38 trabajadores. Para lograr los objetivos de este estudio, haciendo uso del instrumento como cuestionarios y la herramienta del SPS para medir las diferentes relaciones que pueda haber entre el estrés laboral y el desempeño laboral. Luego de realizar se concluye lo siguiente: existe relación entre las variables mencionadas en la presente investigación, dado el coeficiente (0,863) que existe una correlación positiva muy fuerte, entonces concluye que si el estrés laboral aumenta en los administrativos el desempeño laboral descenderá en la Ugel 15 Huarochirí.(13)

Corcuera, E. (2023) desarrollo su investigación con el objetivo de determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de salud del centro de atención primaria EsSalud, Trujillo en el 2023, tomándose como muestra a 69 trabajadores. El tipo de investigación fue aplicada, de nivel correlacional, diseño no experimental con 02 variables (estrés y desempeño laboral); luego de la investigación, demostró que existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral, resultado analizado a través del coeficiente de correlación Spearman igual 0.629 y una significancia de

$p=0.000 < 5\%$  por lo que afirmó que el nivel de estrés es alto y el desempeño laboral es bajo. Del mismo modo, evidenció que el estrés y la dimensión de comportamientos contraproducentes se relacionan significativamente ( $\rho=0.457$  [correlación moderada] y una significancia  $p=0.000 < 5\%$  [correlación moderada]). Como recomendación del estudio propone gestionar ante los niveles correspondientes un nuevo local que cuente con la infraestructura que cumplan con los requerimientos de un local de primer nivel, implementándolo de los recursos y equipos necesarios para la atención diaria de los pacientes(14).

Tejada, M. (2023), desarrollo un estudio que tuvo por objetivo determinar que relación existe entre el estrés laboral y el desempeño del personal de una institución de salud en Lima, en una población de 148 profesionales de la salud que trabajaron en una institución durante un periodo específico (noviembre 2023) quienes cumplieron los criterios establecidos, luego de aplicar la fórmula correspondiente, la muestra establecida fue de 108 trabajadores, basándose en los parámetros de inclusión y exclusión. La metodología fue del tipo aplicada, de nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal y correlacional; para la cual se utilizó una encuesta. Luego del análisis, Tejada concluye que existe una relación opuesta o inversa, moderada y significativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal de la institución ( $Rho=0.671$ ); así mismo, concluye que existe una relación significativa entre la dimensión fatiga emocional y desempeño del personal ( $Rho=0.531$ ); por otro lado, también determina que existe una relación inversa entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral ( $Rho=0.516$ ). Como recomendación establece implementar programas efectivos de manejo y reducción del

estrés, incluyendo talleres y técnicas de relajación que permitan a los trabajadores desarrollar y/o equilibrar su estado emocional y/o carga laboral. Del mismo modo, recomienda que los directivos y jefes, implementar programas que permitan reconocer el desarrollo profesional con el objetivo de resaltar los logros personales y ofrecer una oportunidad de crecimiento(15).

Vázquez, A (2023), su estudio sostuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería de los servicios de emergencia de un Hospital del ministerio de salud, para tal efecto la población estuvo limitada a 50 enfermeros del área de emergencia, siendo la muestra el mismo número de profesionales. El método de investigación aplicado fue hipotético deductivo porque se inició de una suposición y de la formulación de la hipótesis para luego ser complementada con el desarrollo de los datos, el enfoque de la investigación fue cuantitativo y de tipo aplicada porque permitió resolver una problemática a través de interrogantes específicas. El diseño fue no experimental, correlacional y de corte transversal en el tiempo(16).

Sánchez, N. (2023), consideró determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los profesionales del establecimiento de Salud Ojose Olaya en Chiclayo, aplicando el método cuantitativo a través de 02 variables en una población de 60 profesionales. Definiendo el método como No Experimental, ya que las variables no fueron manipuladas y diseño descriptivo y correlacional. Para la obtención de los datos se utilizaron 02 instrumentos; 1) el cuestionario de estrés laboral y el 2) cuestionario de

desempeño laboral, ambos debidamente validados. Luego de los estudios realizados, concluye que existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en las personas encuestadas, lo cual puede generar situaciones contrarias o deficientes en el desempeño. Un 51.7% de los encuestados presenta un nivel medio de estrés; es decir, la mayoría de los trabajadores presentan tendencias al agotamiento emocional, síntomas físicos y mentales. Se recomienda ejecutar acciones de promoción que permitan buscar la concientización respecto al impacto del estrés en el desempeño laboral. (17).

## **2.2. Bases teóricas**

### **Variable 1**

#### **1. Estrés**

En la teoría transaccional del estrés y procesos cognitivos éste representa un problema en gran medida individual, tanto en el ámbito psicológico como fisiológico, y un problema colectivo, dada la interrelación de los humanos en la sociedad. El fundamento de la teoría, es que a pesar de que las personas comparten exigencias similares, éstas se traducen como estresores para el individuo de acuerdo a su particular con la evaluación cognitiva.(18)

Hans Selye define, en la teoría la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores, el estrés es una reacción fisiológica del organismo ante una situación que se percibe como amenazante o con una excesiva demanda. Y, por tanto, podemos decir que depende, por un lado, de las demandas del medio tanto externo como interno, y por otro de la persona.(19).

## **2. Síndrome de Bournout o síndrome de los trabajadores quemados**

Freudenberg define el Síndrome de Burnout (del inglés "burnout": desgastarse o acabarse) se distingue por unos progresivos agotamientos físicos y mentales, carencia de motivaciones absolutas por la tarea realizada, y especialmente, por un importante cambio de comportamientos en quien lo padece.(20).

Hernández, menciona que, diferentes escritores concuerdan en que se argumente que el trabajador que tiene más conexión con individuos, como el médico y la enfermera del hospital, es la más propensa a que se presente el Síndrome de Burnout a conclusión de los excesos de trabajos que provocan series de síntoma físico, conductual, emocional.(21)

Por lo tanto, el Síndrome de Burnout, es un síndrome psicológico que se manifiesta en respuestas al estresor crónico presente en el centro labores, ocasionado en el profesional que mantiene relaciones constantes y directas con otra persona, principalmente cuando éstas son de apoyo como en el caso del docente, médico, enfermera, entre otros. (22). Asimismo, Yslado, refiere que es un problema de salud mental y ocupacional que se manifiesta con mucha continuidad, entre el profesional de la salud a nivel mundial (23). Consecuencias del Síndrome de Burnout, menciona que el Síndrome de Burnout logra tener consecuencia como las siguientes(24):

- a. Incremento de los riesgos de alcoholismo o consumos de droga: Se ha demostrado que el estrés del trabajo incrementa los riesgos de conducta perjudicial, como el consumo de bebidas alcohólicas, tabaco u otra droga,
- b. Alteración del sueño: Al igual que algún otro tipo de estrés del trabajo, el "Síndrome de Burnout", logra crear dificultad en el momento de conceder el sueño (insomnio),
- c. Bajas defensas: El "síndrome de los trabajadores quemados" repercuten de forma negativa acerca del sistema inmunológico, logrando que seamos más expuestos a padecer de alguna enfermedad.

### 3. Dimensiones del estrés laboral

El inventario de burnout de Maslach, se diseñó con el propósito de evaluar y medir el síndrome de burnout en contextos laborales. Este síndrome se manifiesta principalmente en profesiones de ayuda a otras personas, como la medicina, la enfermería, la educación y el trabajo social, donde el contacto constante con personas en situaciones de estrés puede provocar un gran desgaste emocional. El test MBI evalúa tres dimensiones principales del burnout:(25)

**Agotamiento emocional;** que hace referencia a la sensación de estar emocionalmente exhausto y sobrecargado por el trabajo, y es el componente más destacado del burnout, caracterizado por una falta de energía y un sentimiento de que los recursos emocionales están agotados.

**Despersonalización:** que implica una respuesta negativa, insensible o excesivamente distante hacia los receptores del servicio que el trabajador proporciona, y se manifiesta como una actitud fría y distante hacia los pacientes, clientes o estudiantes.

**Realización personal:** mide el sentimiento de competencia y logros exitosos en el trabajo. Una baja realización personal se traduce en una falta de satisfacción con los logros conseguidos y una percepción de insuficiencia profesional o falta de capacidades.

## **Variable 2**

### **1. Desempeño laboral**

Segura, refiere que el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Además, agrega que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.(26)

El concepto de desempeño cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes al logro de los objetivos de la organización. Un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una

organización. Menciona que el desempeño laboral “Se define como tarea a cualquier obra o trabajo”.

## **2. Normas de desempeño laboral**

Es la expresión estandarizada de una descripción de competencias laborales identificadas previamente. Es importante considerar la Normas de Desempeño Laboral en su acepción de estándar, de patrón de comparación, más que de instrumento jurídico de obligatorio cumplimiento. La norma de desempeño laboral está conformada por los conocimientos, habilidades, destrezas, comprensión y actitudes, que se identificaron en la etapa de análisis funcional, para un desempeño competente en una determinada función productiva. Para conocer, una norma técnica de competencia laboral usualmente incluye:

- a. Lo que la persona debe ser capaz de hacer.
- b. La forma en que puede juzgarse si lo que hizo está bien hecha
- c. Las condiciones en que la persona debe demostrar su competencia
- d. La capacidad para obtener resultados de calidad con el desempeño eficiente y seguro de una actividad.
- e. La capacidad para resolver los problemas emergentes en el ejercicio de la función productiva.
- f. La capacidad de transferir los conocimientos, habilidades y destrezas que ya posee, a otros contextos laborales.

### **3. Teoría del ajuste en el trabajo.**

Esta teoría ha sido calificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente; la base de la misma es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo.

La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores. Señalan que hay tres variables dependientes que son, la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes, destrezas y habilidades personales, las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada, la correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades, las necesidades y los valores de la persona, y los refuerzos ocupacionales.

#### **Dimensiones de desempeño laboral**

**Relaciones interpersonales:** componen un conjunto de juicios para alcanzar el conocimiento de las personas dentro de la organización, ya que mediante los acercamientos que formen entre ellas, gestionarán la compensación de las necesidades de relacionarse socialmente; entre más satisfacción generen, mejor podrán ayudar competentemente con los objetivos planteados por la

organización. Constituyen un cuerpo sistemático de conocimientos, cada vez más voluminoso y cuyo objetivo debería ser la explicación y predicción del comportamiento humano en el mundo industrial actual. Su finalidad última es el desarrollo de una sociedad cada vez más justa, productiva y satisfecha.(27)

**Experiencia:** se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades, sensaciones y recuerdos adquiridos a lo largo del tiempo mediante la participación activa en situaciones, eventos o actividades. Es el resultado de la interacción entre un individuo y su entorno, que aporta valiosas lecciones y perspectivas que moldean la comprensión y la percepción del mundo. Es un proceso continuo e inevitable en la vida humana. Desde el nacimiento hasta la muerte, cada momento vivido y cada acción realizada contribuyen a la acumulación de experiencias. Estas pueden ser tanto positivas como negativas, y su influencia se extiende desde la esfera personal hasta la profesional, enriqueciendo nuestra visión del mundo y afectando nuestras elecciones y relaciones(28).

**Satisfacción laboral:** es una percepción estudiada especialmente por tres disciplinas: la psicología, recursos humanos y la economía. la satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente. La satisfacción intrínseca se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan. La satisfacción extrínseca se relaciona con otros aspectos de la situación de trabajo, como las prestaciones y el salario. Para Chiavenato (1999), la satisfacción laboral está íntimamente ligada con el clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral. Es decir, con los niveles

de satisfacción del empleado. La relevancia de estos temas para la psicología organizacional y para las empresas radica en comprender que el comportamiento de las personas, es decir su desempeño, es un fenómeno psicológico que determina la productividad(29).

## **2.3. Formulación de la hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

- H1: Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023.
- H0: No existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023.

### **2.3.2. Hipótesis específica**

- **Hipótesis específica 1:**  
H1: Existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral, en los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023.
- **Hipótesis específica 2:**  
H2: Existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral, en los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023.
- **Hipótesis específica 3:**  
H3: Existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral, en los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1 Método de la investigación

Gómez, el método deductivo consiste en la totalidad de reglas y procesos, con cuya ayuda es posible deducir conclusiones finales a partir de enunciados supuestos llamados premisas si de una hipótesis se sigue una consecuencia y esa hipótesis se da, entonces, necesariamente, se da la consecuencia (30).

Del mismo modo, según Sampieri, el enfoque cuantitativo se fundamenta en un esquema deductivo y lógico que busca formular preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas.(21)

En estudio se empleó el método hipotético deductivo, que va de lo general a lo específico.

### 3.2 Enfoque de la investigación

Hernández, Fernández y Baptista, señalan los siguientes aspectos respecto a la recolección de los datos desde el enfoque cuantitativo de investigación: La recolección se basa en instrumentos estandarizados, los datos se obtienen por observación, medición y documentación de mediciones y se utilizan instrumentos que han demostrado ser válidos y confiables en estudios previos o se generan nuevos basados en la revisión de la literatura y se prueban y ajustan.(21)

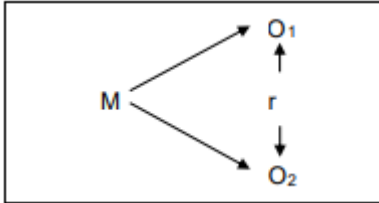
Tomando en consideración lo indicado, el proyecto tuvo un enfoque Cuantitativo.

### 3.3 Tipo de la investigación

Según Jiménez, el presente estudio es **Aplicado** porque se van a utilizar los conocimientos existentes para encontrar soluciones concretas a problemas. Por su secuencia temporal es transversal, ya que la variable de interés se mide una sola vez. Por el nivel de análisis correlacional y por el inicio del estudio en relación con la cronología de los hechos fue prospectiva. (31)

### 3.4 Diseño de la investigación

El diseño del estudio se muestra en la figura 1, según la clasificación de Argimón y Jiménez (2013), se corresponde con un estudio **descriptivo transversal, no experimental**.

**Dónde:**

M : Muestra

O1 : Medición del nivel de estrés

O2 : Medición del desempeño laboral

r : Correlación entre variables (Rho de Spearman)

**3.5 Población, muestra y muestreo**

La población estuvo conformada por los trabajadores de salud de la clínica San Pablo de Cuzco (100 trabajadores),

Muestra

Considerando que en la clínica San Pablo de Cuzco se trabaja bajo roster atípico, la encuesta se realizó en distintos turnos de trabajo, considerando el roster atípico de los trabajadores. Incluye al personal de nivel gerencial, supervisores, administrativo y asistencial de salud y salud ocupacional. Por lo cual la muestra incluyó a toda la población de la institución, seleccionándose de acuerdo con los siguientes criterios.

**Criterios de selección**

**Criterios de inclusión**

- Se consideró a todo el personal que labora en la organización, tomando en cuenta que el desempeño de su trabajo desde su puesto genera un impacto en los resultados finales.
- A todo el personal de ambas guardias de medicina, salud ocupacional e higiene.

#### **Criterios de exclusión**

- No se consideró ninguna exclusión para el levantamiento de información, tomando en cuenta que, el desempeño laboral en la gestión propia de la empresa, todos los puestos son críticos para el logro de los objetivos.

### **3.6 Variables y operacionalización**

#### Variable 1

##### **1. Estrés laboral**

**Definición conceptual:** El estrés laboral es una reacción que se genera ante determinados estímulos externos, en este caso de un colaborador en su centro de labor los estímulos externos serían: no disponer de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral, la presión de las exigencias que se susciten, el autoritarismo del jefe, la falta de respeto de los colegas, la monotonía en dichas tareas, la sobrecarga de actividades etc. (32)

Lazarus & Folkman, mencionan, en la teoría transaccional del estrés y procesos cognitivos, que el estrés representa un problema en gran medida individual, tanto en el ámbito psicológico como fisiológico, y un problema colectivo, dada la interrelación de los humanos en la sociedad. El fundamento de la teoría, es que a pesar de que las personas comparten exigencias similares, éstas se traducen

como estresores para el individuo de acuerdo a su particular con la evaluación cognitiva.(18).

Selye define, en la teoría la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores, el estrés es una reacción fisiológica del organismo ante una situación que se percibe como amenazante o con una excesiva demanda. y, por tanto, podemos decir que depende, por un lado, de las demandas del medio tanto externo como interno, y por otro de la persona.(19)

En el ámbito de trabajo, el estrés es común entre los trabajadores; según la “Organización Mundial de la Salud (OMS), en el 2021, la causa más importante de interferencia laboral fue el estrés”. El cual englobó acciones, que actuaron sobre la persona y reacción genera respuesta fisiológica y psicológica o quizás ambos.(33)

**Definición operacional:** Será medido a través de las 03 categorías del test de burnout como son: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; calificadas en 03 niveles (Alto, medio y bajo) de acuerdo con las puntuaciones que resulten luego de la aplicación del test a cada uno de los trabajadores.

## Variable 2

### 1. Desempeño laboral

**Definición conceptual:** el desempeño laboral, define el rendimiento laboral, quiere decir la capacidad del colaborador para realizar sus tareas asignadas de acuerdo con su puesto de trabajo, ya sea en menos tiempo, con menor esfuerzo y de calidad, Robin (34)

Taylor(35) sostiene en la teoría científica de la administración, que el motivador primario de los trabajadores era el dinero, por lo que la productividad y eficiencia podían aumentar si el pago se relacionaba con metas de producción. Por lo tanto, el desempeño laboral se relaciona con la motivación que ejerce la empresa con el trabajador y a la vez ayuda a incrementar la productividad y eficiencia de los trabajadores obteniendo así, el objetivo y éxito de la empresa.

Un concepto adicional del “desempeño laboral” viene a ser la manera como las personas de una organización laboran activamente, a fin de lograr sus objetivos generales, sometidos a las normas principales ya instituidos por la entidad.(36).

**Definición operacional.** - en base al instrumento aplicado se medirá la dimensión nivel de desempeño en sus 3 categorías: relaciones interpersonales, experiencia y satisfacción laboral; dividido como alto, medio o bajo.

### VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala de valores
ESTRES	Reacción que se genera ante determinados estímulos externos, en este caso de un colaborador en su centro de labor los estímulos externos serían: no disponer de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral, la presión de las exigencias que se susciten, el autoritarismo del jefe, la falta de respeto de los colegas, la monotonía en dichas tareas, la sobrecarga de actividades etc. Hoyo (32)	Cuestionario con 22 ítem que permiten evaluar la presencia de Estrés y determinar el nivel del mismo en cada de una de las dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cansancio emocional (mas de 26 puntos)</li> <li>- Despersonalización (más de 9 puntos)</li> <li>- Realización personal (menos de 34 puntos)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad de horas de descanso.</li> <li>- % de cumplimiento de las tareas encomendadas</li> </ul>	Ordinal /Escala Likert	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bajo</li> <li>- Moderado</li> <li>- Alto</li> </ul>
DESEMPEÑO LABORAL	Define el rendimiento laboral, quiere decir la capacidad del colaborador para realizar sus tareas asignadas de acuerdo con su puesto de trabajo, ya sea en menos tiempo, con menor esfuerzo y de calidad (Robbins y Judge) (37)	Cuestionario para medir el desempeño laboral dentro del puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones interpersonales</li> <li>- Experiencia</li> <li>- Satisfacción laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de productividad</li> <li>- Eficiencia dentro del trabajo</li> <li>- Calidad del trabajo</li> </ul>	Ordinal/Escala Likert	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca (1)</li> <li>- Casi nunca (2)</li> <li>- A veces (3)</li> <li>- Casi siempre (4)</li> <li>- Siempre (5)</li> </ul>

### **3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnica**

Para completar con el objetivo del proyecto, se aplicó la técnica de “encuesta”, a través de la cual se recopilará la información siguiendo las pautas que permitan la elaboración de dicho constructo, siendo necesaria su posterior validez y confiabilidad (Ávila, González y Licea), (38).

Los instrumentos de medición tanto para las variables Estrés y Desempeño Laboral, serán semiautomatizadas a través del Formulario de Google, el mismo que permitirá recopilar la información en línea y luego evaluar los resultados obtenidos mediante cálculo internos en la hoja del Sistema Excel y el software SPSS.

#### **3.6.2. Descripción de instrumentos**

Los instrumentos aplicados son:

- Test de Burnout o cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), está constituido por 22 ítems sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.
- Cuestionario de Medición de desempeño, a través de las 20 preguntas y los 05 niveles de calificación permitirá evaluar y determinar en su

conjunto el impacto que puede generar el estrés en el desempeño laboral de los trabajadores, evaluados bajo la escala de Likert.

Esta herramienta son instrumentos psicométricos y se caracterizan porque el encuestado debe registrar su acuerdo o desacuerdo de forma estratificada, de más a menos o viceversa, teniendo como punto central la alternativa “A veces”, con alguna situación que el cuestionario expone (Matas, 2018; Mircioiu y Atkinson, 2017).

#### Ficha técnica de instrumento 1: Test de Burnout

Aspecto	Detalle
<b>Población</b>	Trabajadores de la Clínica San Pablo – Cusco
<b>Tiempo</b>	No tiene tiempo de expiración, se utiliza en los test proyectivos de psicología
<b>Momento</b>	Los trabajadores completaron el formulario en su horario de descanso, previa aprobación y coordinación con el medico jefe de la empresa.
<b>Lugar</b>	Clínica San Pablo – Cusco (campamento minero)
<b>Validez</b>	Validado por estudiantes de medicina de la Universidad Ricardo Palma: MBI-URPMSS
<b>Fiabilidad</b>	Prueba de esfereicidad de Barlett de 1007.5 ( $p < 0.000$ ) Alfa de Cronbach = 0.794
<b>Tiempo de llenado</b>	Aproximadamente 10 minutos.
<b>Número de ítems</b>	22 ítems.
<b>Dimensiones</b>	Agotamiento, puntuación máxima 54 Despersonalización, puntuación máxima 30 Realización personal, puntuación máxima 48
<b>Alternativas de respuesta</b>	0 = Nunca 1= Pocas veces al año o menos 2= Una vez al mes o menos 3= Unas pocas veces al mes 4= Una vez a la semana 5= Unas pocas veces a la semana 6= todos los dias
<b>Baremo</b>	Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20) Desperzonalización (5-10-11-15-22) Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)

## Ficha técnica 2: Cuestionario de medición de desempeño

Aspecto	Detalle
<b>Población</b>	Trabajadores de la Clínica San Pablo – Cusco
<b>Tiempo</b>	No refiere tiempo de caducidad
<b>Momento</b>	Los trabajadores completaron el formulario en su horario de descanso, previa aprobación y coordinación con el medico jefe de la empresa.
<b>Lugar</b>	Clínica San Pablo – Cusco (campamento minero)
<b>Validez</b>	Validado por un grupo de expertos, tesis Patricia, V. (2022)
<b>Fiabilidad</b>	Alfa de Cronbach = 0.904
<b>Tiempo de llenado</b>	Aproximadamente 10 minutos.
<b>Número de ítems</b>	22 ítems.
<b>Dimensiones</b>	Relaciones interpersonales Experiencia Satisfacción laboral
<b>Alternativas de respuesta</b>	1= Nunca 2 = Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

### 3.6.3. Validación

Para el test de burnout, este fue adaptado y validado inicialmente en estudiantes de medicina de la Universidad Ricardo Palma: MBI-URPMSS reúne las propiedades psicométricas para ser considerado un instrumento útil, valido y fiable para la determinación del Burnout académico, la prueba fue realizada en 223 estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Ricardo Palma, en el periodo noviembre a diciembre del año 2016. La prevalencia de Burnout académico encontrada fue 28,25% (63); La prueba de adecuación de Kaiser-Meyer Olkin tuvo un resultado de 0.813 y la prueba de esfericidad de Barlett de 1007.5 ( $p < 0.000$ ). Se calculó la varianza acumulada explicada por 3 factores fue de 55.4%. El instrumento obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach= 0,794, con correlaciones entre los ítems, Agotamiento Emocional ( $\alpha = ,855$ ), Cinismo ( $\alpha = 0,623$ ) y Eficacia Académica ( $\alpha = 0,744$ ), (Lucy, E. at, 2019).

El instrumento “Estrés y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud Progreso – Chimbote, 2022”, Ivancevich y Matteson (1989), fue validada por un equipo de expertos, quienes dieron por validez el instrumento para su aplicación en el informe de tesis desarrollado por Patricia, V. (2022).

#### **3.6.4. Confiabilidad**

Ambos instrumentos fueron debidamente validados por lo que la confiabilidad obtenida permite continuar con el Proyecto de Tesis y asegurar el cumplimiento que se persigue.

La escala de medición Cronbach, es una medida de consistencia interna de un conjunto de datos, que se miden en escala de datos de 0 a 1:

- 0, indica que no hay consistencia interna (los ítems no están relacionados entre sí).
- 1, indica consistencia interna perfecta (los ítems están perfectamente relacionados).

Del mismo modo, debemos tener en cuenta los siguiente rangos de medición:

- **< 0.5**: Consistencia interna baja (poco confiable).
- **0.5 - 0.7**: Consistencia interna moderada (aceptable en algunos contextos).
- **0.7 - 0.9**: Alta consistencia interna (buena confiabilidad).

- > **0.9**: Consistencia interna muy alta (pero podría indicar redundancia entre ítems).

Resultados de las variables:

Variable	Resultado	Comentario
Estrés	0.876	Alta consistencia interna
Desempeño laboral	0.904	Consistencia interna muy alta

### 3.8 Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento y análisis de datos para este estudio se dividió en una serie de fases diseñadas para asegurar una evaluación estricta y detallada de la relación que existe entre el estrés y el nivel de desempeño en el trabajo, del personal de la Clínica San Pablo en Cusco. Para tal efecto se desarrollaron los siguientes pasos:

Paso 1: limpieza de datos. Tras la recolección de datos mediante los cuestionarios (diseñados en un FORM de Google), se revisarán y eliminarán datos incorrectos, identificando y corrigiendo posibles errores o inconsistencias, tales como respuestas incompletas o atípicas, para asegurar que la base de datos sea precisa y confiable para el análisis. Luego, se llevará a cabo la codificación y entrada de datos. Los datos recopilados fueron codificados y digitalizados en un software estadístico (SPSS), asignando valores numéricos a las respuestas de la escala de Likert para facilitar su análisis cuantitativo.

Siguiente paso, se realizará un análisis descriptivo de las variables, incluyendo medidas de tendencia central (media, mediana) y dispersión (desviación estándar, rango), con el

fin de obtener un panorama general de las características de la muestra y las principales tendencias en los datos.

Para examinar la relación entre el nivel de estrés y calidad del desempeño laboral, se aplicará el coeficiente de correlación de Pearson o Spearman, dependiendo de la normalidad de los datos. Estos resultados nos permitieron identificar si existe relación entre estas variables establecidas

Por último, los resultados de las pruebas estadísticas se interpretarán en el contexto del estudio, evaluando la significancia estadística (p-valor) y la relevancia práctica de los hallazgos (tamaño del efecto), para determinar la naturaleza de la relación entre el estrés y el nivel de desempeño de los trabajadores. Esta forma de análisis permitirá obtener una comprensión concisa de cómo el desempeño de los trabajadores se ve afectado por el nivel de estrés, dentro del puesto de trabajo, afectando o no, en gran medida el desarrollo personal de cada uno de los colaboradores y por ende los objetivos trazados por la organización.

### **3.9 Aspectos éticos**

Se siguieron rigurosamente las pautas éticas establecidas por la Universidad Privada Norbert Wiener. Esto implica garantizar la confidencialidad y privacidad de los datos de los participantes, obteniendo su consentimiento informado antes de la recopilación de datos, y asegurando que estén plenamente conscientes de los objetivos del estudio, así como de su derecho a retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia negativa. Además, se manejará con sumo cuidado la sensibilidad de la información personal, y se

tomarán todas las precauciones para que los datos sean utilizados exclusivamente con fines de investigación. Todas las etapas del estudio serán revisadas y aprobadas por el comité de ética de la Universidad, asegurando que el estudio cumpla con los estándares éticos internacionales para la investigación con seres humanos, respetando la dignidad, derechos y bienestar de los participantes.

Para el desarrollo de este trabajo, se aplico los siguientes principios:

### **Principio de Autonomía**

Se garantizará el el respeto a las decisiones, respuestas y la participación libre de los trabajadores. Se informó el propósito de la investigación y la importancia de aporte, asegurándose de obtener su consentimiento informado.

### **Principio de Beneficencia**

Se notificó a los trabajadores de la clínica San Pablo, acerca de las ventajas que podría ofrecer este estudio. El objetivo es determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral y establecer los beneficios potenciales que se desprendan de este estudio.

### **Principio de No Maleficencia**

A cada participante se informó que sus identidades no serían divulgadas y que no enfrentarían ningún riesgo relacionado con la investigación.

### **Principio de Justicia**

Se brindó un trato respetuoso y empático a todo participante, asegurándose de respetar sus decisiones y respuestas aportadas.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 4.1 Resultados

Se muestra la distribución de un grupo de trabajadores (encuestados) del área de salud, compuesto por 100 personas, clasificadas según edad y sexo (femenino y masculino).

**Tabla 1.** Distribución de la muestra

Edad /Sexo	Femenino	Masculino	Total
Entre 18 y 25 años	0	3	3
Entre 26 y 30 años	9	1	10
Entre 26 y 40 años	17	10	27
Entre 31 y 35 años	28	7	35
Mas de 41 años	19	6	25
Total	73	27	100

En la tabla 1, se observa que el 60% (60/100) de los trabajadores encuestados en la clínica San Pablo de Cusco están entre la edad de 31 a más años. Es importante mencionar que se observa un predominio del sexo femenino que representa el 73% (73/100) del total de trabajadores encuestados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

**Tabla 2:** *Evaluación de estrés*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Pocentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,0	2,0	2,0
Pocas veces al año o menos	7	7,0	7,0	9,0
Una vez al mes o menos	29	29,0	29,0	38,0
Unas pocas veces al mes	42	42,0	42,0	80,0
Una vez a la semana	16	16,0	16,0	96,0
Pocas veces a la semana	3	3,0	3,0	99,0
Todos los días	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

*Origen:* Fuente propia

En la tabla 2 observamos que el 80% de los trabajadores experimenta algún nivel de estrés laboral al menos unas pocas veces al mes, lo cual significa que el estrés afecta el entorno laboral, no todos lo experimentan de manera crónica o diaria; por otro lado, podemos referir que un 1% enfrenta estrés diario, situación que requiere atención especial de modo que permita evitar posibles problemas de salud o bajo rendimiento asociado a estrés crónico.

El impacto en el desempeño laboral sugiere que, aunque el estrés es frecuente, solo una reducida proporción de los trabajadores podría estar sufriendo niveles altos que afecten negativamente su rendimiento; sin embargo, se debe monitorear el grupo que experimenta estrés con mayor frecuencia, puesto que podrían ser más vulnerables a desarrollar agotamiento o "burnout". Aunque la mayoría no enfrenta estrés de manera crónica, sí existe una exposición constante que puede afectar su desempeño a largo plazo.

Queda claro que la presencia de estrés en los trabajadores es alta, y aunque no todos enfrentan un nivel de estrés extremo, es importante implementar medidas preventivas para gestionarlo y proteger el bienestar y rendimiento de los trabajadores, especialmente en los casos donde el estrés es más recurrente.

**Tabla 3:** Evaluación del desempeño

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Pocentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	3	3,0	3,0	3,0
CASI NUNCA	9	9,0	9,0	12,0
A VECES	27	27,0	27,0	39,0
CASI SIEMPRE	41	41,0	41,0	80,0
SIEMPRE	20	20,0	20,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

*Origen:* Fuente propia

Los resultados obtenidos revelan que 61% de los trabajadores (41% + 20%) tienen un desempeño laboral consistente, este es un indicador positivo. Sin embargo, un 30% (27% que "a veces" y 3% que "nunca" o "casi nunca") muestra variaciones en su productividad; en un tiempo determinado podría reflejar problemas de motivación, capacitación insuficiente, estrés o factores externos.

Aquellos que tienen un desempeño alto o excelente (el 61%) está contribuyendo significativamente a los objetivos laborales, mientras que el 39% restante podría representar una oportunidad para mejorar la productividad a través de programas de capacitación, motivación, y evaluación de factores externos como el estrés, que puede influir negativamente en el desempeño.

El 39% de los empleados tiene un desempeño intermedio o bajo, esto puede generar una reducción en la eficiencia, productividad y satisfacción laboral. Para controlar estos efectos, se debe identificar las causas del bajo rendimiento (por ejemplo: falta de capacitación, sobrecarga de trabajo, problemas de salud o estrés, entre otros) y diseñar estrategias correctivas, como programas de capacitación, gestión del estrés y mejora del clima laboral.

**Tabla 4.** Relación entre el Estrés y la dimensión 01 (Realización personal) de la variable desempeño laboral

	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
Nunca	0,0%	14,3%	3,4%	4,8%	6,3%	0,0%	0,0%
Casi nunca	0,0%	0,0%	13,8%	14,3%	6,3%	33,3%	0,0%
A veces	50,0%	14,3%	3,4%	0,0%	18,8%	33,3%	0,0%
Casi siempre	50,0%	28,6%	27,6%	11,9%	43,8%	33,3%	100,0%
Siempre	0,0%	42,9%	51,7%	69,0%	25,0%	0,0%	0,0%

*Origen:* Fuente propia

En la tabla 4 observamos que el estrés claramente impacta en la dimensión de relación interpersonal del desempeño laboral. Mientras que los trabajadores que experimentan estrés con moderada frecuencia pueden mantener buenas relaciones laborales (sobre todo en niveles de "una vez al mes" o "unas pocas veces al mes"), el aumento en la frecuencia del estrés, como lo muestran aquellos que sienten estrés "una vez a la semana" o "todos los días", se asocia con una disminución notable en la calidad de las relaciones interpersonales.

Los niveles crónicos de estrés parecen tener un efecto directo sobre las relaciones laborales, lo que puede generar un ambiente de trabajo menos colaborativo y eficiente. Esto sugiere que la gestión del estrés es clave no solo para la productividad, sino también para el bienestar y la interacción social en el entorno de trabajo.

**Tabla 5.** Relación entre el Estrés y la dimensión 02 (experiencia laboral) de la variable desempeño laboral

	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
Nunca	0,0%	0,0%	6,9%	4,8%	6,3%	0,0%	0,0%
Casi nunca	0,0%	0,0%	17,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
A veces	50,0%	42,9%	13,8%	28,6%	31,3%	66,7%	50,0%
Casi siempre	0,0%	0,0%	17,2%	31,0%	18,8%	0,0%	0,0%
Siempre	50,0%	57,1%	44,8%	35,7%	43,8%	33,3%	50,0%

*Origen:* Fuente propia

El estrés genera un impacto negativo en la experiencia profesional de los empleados, como lo demuestra el alto porcentaje de trabajadores que indican un desempeño bajo o intermedio.

En el caso del estrés moderado es manejable por muchos trabajadores, ya que los que experimentan estrés "una vez al mes o menos" y "unas pocas veces al mes" mantienen un porcentaje relativamente alto de desempeño profesional "siempre" o "casi siempre", lo que sugiere que estos niveles de estrés no afectan gravemente su rendimiento.

Para el caso de estrés crónico es especialmente perjudicial, ya que ningún trabajador que lo experimenta reporta tener un alto nivel de experiencia profesional, lo que muestra la necesidad de intervenciones para reducir el estrés crónico en el lugar de trabajo.

La relación entre estrés y desempeño laboral en términos de experiencia profesional indica que la gestión del estrés es clave para mantener altos niveles de desempeño. Mientras que el estrés moderado o bajo puede ser tolerado sin que haya una gran disminución en la calidad laboral, el estrés frecuente y crónico requiere atención inmediata para evitar impactos graves en la experiencia profesional y, por tanto, en el desempeño general de los empleados.

Cuando el estrés es más frecuente, los efectos son más negativos: En el grupo que experimenta estrés una vez a la semana, el 43.8% reporta un alto nivel de desempeño, aquellos que experimentan estrés pocas veces a la semana reportan un 66.7% en la categoría de desempeño intermedio, esto sugiere que el estrés recurrente afecta la consistencia en el desempeño y determina la capacidad de los trabajadores para mantener altos niveles de experiencia profesional.

**Tabla 6.** Relación entre el Estrés y la dimensión 03 (satisfacción laboral) de la variable desempeño laboral

	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
Nunca	0,0%	0,0%	3,4%	11,9%	12,5%	0,0%	0,0%
Casi nunca	0,0%	14,3%	3,4%	4,8%	18,8%	33,3%	0,0%
A veces	100,0%	57,1%	48,3%	45,2%	37,5%	33,3%	100,0%
Casi siempre	0,0%	14,3%	13,8%	16,7%	18,8%	0,0%	0,0%
Siempre	0,0%	14,3%	31,0%	21,4%	12,5%	33,3%	0,0%

*Origen:* Fuente propia

En el caso de pocas veces al año o menos, un 57.1% de los trabajadores refieren que a veces sienten satisfacción personal, y un 14.3% indican que siempre están satisfechos con su trabajo. En el caso que experimentan estrés una vez al mes o menos, un 48.3% reporta que a veces experimentan satisfacción laboral, mientras que un 31% dice que siempre están satisfechos; solo un 37.5% de los trabajadores reporta sentirse a veces satisfechos, mientras que el 18.8% se siente casi siempre satisfecho y el 12.5% reporta estar siempre satisfecho. Esto nos muestra que el estrés disminuye la satisfacción personal, afectando negativamente el desempeño laboral, ya que los trabajadores

no pueden mantener un estado constante de satisfacción, generando fluctuaciones en su rendimiento.

Los trabajadores que experimentan estrés todos los días, el 100% reporta sentirse a veces satisfechos, pero ninguno de ellos indica estar casi siempre o siempre satisfecho con su trabajo, el estrés tiene un efecto directo y proporcional en la satisfacción personal y, por ende, en el desempeño laboral. Los niveles bajos o moderados de estrés permiten mantener niveles aceptables de satisfacción y desempeño, pero a medida que el estrés aumenta en frecuencia e intensidad, la satisfacción laboral disminuye, afectando negativamente la capacidad para desempeñarse bien. El estrés crónico es el más dañino, ya que elimina casi por completo la satisfacción personal, lo que resulta en un desempeño consistentemente bajo. Por esta razón, para gestionar el estrés es necesario mantener altos niveles de satisfacción personal y un buen desempeño laboral en los empleados.

**Tabla 7.** Relación entre el Desempeño laboral y la dimensión 01 (cansancio emocional) de la variable estrés

Categoría	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Nunca	0,0%	3,7%	20,4%	51,9%	0,0%
Pocas veces al año o menos	4,5%	9,1%	31,8%	31,8%	0,0%
Una vez al mes o menos	0,0%	23,1%	23,1%	46,2%	0,0%
Unas pocas veces al mes	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%	0,0%
Una vez a la semana	40,0%	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%
Pocas veces a la semana	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Todos los días	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%

*Origen:* Fuente propia

El 51.9% de trabajadores refiere que casi siempre tienen un buen desempeño laboral, mientras que el 24.1% reporta tener un desempeño laboral siempre. En el grupo que experimenta cansancio emocional una vez al mes o menos, un 46.2% reporta un desempeño casi siempre bueno, aunque un 23.1% indica que su desempeño es solo a veces Bueno; en niveles moderados de cansancio

emocional, observamos una disminución en el desempeño laboral. Los empleados que experimentan este nivel de cansancio tienen más dificultades para mantener un buen rendimiento, lo que puede traducirse en un impacto negativo en su productividad y efectividad general.

El cansancio emocional alto afecta profundamente el desempeño laboral, generando que los trabajadores no pueden mantener un desempeño laboral consistente, ya que el agotamiento emocional les impide funcionar de manera eficiente y efectiva en el trabajo. El cansancio emocional es una dimensión crítica del burnout que afecta directamente el desempeño laboral, los resultados muestran que cuanto más frecuente y alto es el nivel de cansancio emocional, peor es el desempeño laboral de los empleados; esto tiene un impacto severo. En los trabajadores que experimentan altos niveles de cansancio emocional, ya sea de forma semanal o diaria, tienen dificultades para mantener un buen desempeño y, en algunos casos, reportan que nunca logran un buen rendimiento.

**Tabla 8:** Relación entre el Desempeño laboral y la dimensión 02 (despersonalización) de la variable estrés

Categoría	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Nunca	0,0%	6,5%	19,6%	41,3%	0,0%
Pocas veces al año o menos	0,0%	10,3%	34,5%	41,4%	0,0%
Una vez al mes o menos	0,0%	20,0%	30,0%	50,0%	0,0%
Unas pocas veces al mes	22,2%	0,0%	33,3%	44,4%	0,0%
Una vez a la semana	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Pocas veces a la semana	33,3%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%
Todos los días	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%

*Origen:* Fuente propia

Un 0.0% de los trabajadores reporta un desempeño en la categoría “NUNCA”, indicando que la despersonalización no está presente en sus actividades laborales; mientras que, un 34.5% de los trabajadores se sitúa en la categoría “A VECES”, esto sugiere una ligera despersonalización que

no necesariamente afecta el desempeño laboral, aunque puede ser un indicativo de problemas a futuro.

El 50.0% de trabajadores en la categoría “CASI SIEMPRE” y un 30.0% en “A VECES” sugieren que los trabajadores con despersonalización pueden mantener niveles aceptables de desempeño a pesar de experimentar episodios ocasionales, el 33.3% en las categorías “A VECES”, “CASI SIEMPRE” y “CASI NUNCA” implica que los trabajadores que experimentan despersonalización frecuente enfrentan serias dificultades para mantener su desempeño laboral. Cuando los trabajadores experimentan despersonalización, tienden a desconectarse emocionalmente de su trabajo y de sus compañeros, esto puede llevar a una disminución en la motivación y un aumento en los errores laborales, la despersonalización en sí, es un indicador de agotamiento emocional y estrés que tiene un efecto notablemente negativo en el desempeño laboral. Aquellos que experimentan esta desconexión emocional disminuyen su rendimiento mostrando niveles de motivación y compromiso reducidos.

**Tabla 9:** *Relación entre el Desempeño laboral y la dimensión 03 (realización personal) de la variable estrés*

Categoría	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Nunca	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Pocas veces al año o menos	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Una vez al mes o menos	20,0%	0,0%	0,0%	40,0%	0,0%
Unas pocas veces al mes	12,5%	12,5%	25,0%	37,5%	0,0%
Una vez a la semana	5,6%	27,8%	27,8%	27,8%	0,0%
Pocas veces a la semana	0,0%	9,1%	36,4%	31,8%	0,0%
Todos los días	0,0%	2,2%	24,4%	51,1%	0,0%

*Origen:* Fuente propia

En base a la categoría “Casi siempre”, el 100% de los trabajadores refieren que no sienten realización en su trabajo; es decir, pueden seguir cumpliendo sus obligaciones, aunque no se debe subestimar el riesgo de un eventual agotamiento; mientras que, el 100% de los trabajadores en la categoría “A VECES”, sugiere que la falta de realización puede ser tolerada temporalmente, pero puede limitar el desarrollo personal a largo plazo. Un 37.5% se sitúa en “CASI SIEMPRE” y el 25% en “A VECES”, esto indica que una realización moderada puede estar asociada con un desempeño aceptable; un 51.1% de los trabajadores que sienten una realización constante se agrupan en “CASI SIEMPRE”, sugiriendo que la realización personal diaria se asocia fuertemente con un buen desempeño laboral.

Podemos asumir que la realización personal frecuente es clave para mantener la motivación y un rendimiento efectivo. Los trabajadores que experimentan altos niveles de realización personal tienden a estar más satisfechos con su trabajo, esto se traduce en un mayor compromiso y motivación, reflejándose en su desempeño laboral; la realización personal es un factor crucial que impacta directamente el desempeño laboral. Aquellos trabajadores que experimentan altos niveles de realización tienden a rendir mejor, mientras que la falta de esta puede llevar a un bajo rendimiento y a dificultades en el desarrollo personal y profesional

#### 4.1.2. Prueba de hipótesis

**Tabla 10.** Hipótesis 1: Existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral, en los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023.

DESPERSONALIZACIÓN	Diferencia de medias	Error estándar	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
				Límite inferior	Límite superior
BAJO	4,920*	1,847	,024	,52	9,32
	5,520*	2,199	,036	,29	10,75
MEDIO	-4,920*	1,847	,024	-9,32	-,52
	,600	2,666	,972	-5,75	6,95
ALTO	-5,520*	2,199	,036	-10,75	-,29
	-,600	2,666	,972	-6,95	5,75

La despersonalización genera un impacto en el desempeño laboral. Los empleados con baja despersonalización (menos desapego emocional) tienen un desempeño notablemente mejor. Reducir la despersonalización a través de estrategias que fortalezcan el compromiso emocional y el bienestar psicológico puede mejorar el desempeño laboral. Comparando por niveles, tenemos:

1. Bajo vs. Medio:

- Diferencia de medias: 4.92
- Sig.=0.024 (Significativo).
- Intervalo de confianza: 0.52 a 9.32 (no incluye el 0).

Interpretación: Un nivel bajo de despersonalización está asociado a un mejor desempeño laboral en comparación con un nivel medio.

2. Bajo vs. Alto:

- Diferencia de medias: 5.52
- Sig.=0.036 (Significativo).

- Intervalo de confianza: 0.29 a 10.75 (no incluye el 0).

Interpretación: Un nivel bajo de despersonalización se asocia a un mejor desempeño laboral que un nivel alto.

### 3. Medio vs. Alto:

- Diferencia de medias:  $-0.6$
- Sig.=0.972 (No significativo).
- Intervalo de confianza:  $-5.75$  a  $5.75$  (incluye el 0)

Reducir la despersonalización (por ejemplo, con estrategias de manejo del estrés y apoyo emocional) podría ser clave para mejorar el desempeño laboral.

**Tabla 11.** Prueba Tukey, Despersonalización versus desempeño laboral

Despersonalización	N	Desempeño laboral HSD Tukeya,b	
		Subconjunto para alfa = 0.05	
		1	2
3	10	83,80	
2	15	84,40	84,40
1	75		89,32
Sig.		,962	,081

No hay suficiente evidencia estadística para confirmar que la despersonalización afecta significativamente el desempeño laboral. Las diferencias en los promedios de desempeño entre los niveles de despersonalización (bajo, medio, alto) no son significativas a nivel  $\alpha=0.05$ .

**Tabla 12.** Prueba Rho Spearman: Despersonalización versus desempeño laboral

Correlaciones

			Despersonalizacion	Desempeño
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	-,359**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Desempeño	Coefficiente de correlación	-,359**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Existe una relación negativa y significativa entre la despersonalización y el desempeño. Esto implica que niveles más altos de despersonalización (probablemente como parte de un estado de agotamiento emocional o síndrome de burnout) están asociados con un menor desempeño

### **Coefficiente de correlación**

El coeficiente de correlación entre despersonalización y desempeño es -0,359.

Esto indica una correlación negativa moderada entre las dos variables. Es decir, a medida que aumenta la despersonalización, el desempeño tiende a disminuir.

### **Significación (p):**

El valor de significación bilateral ( $p=0,000$ ) es menor que 0,010 esto indica que la correlación es estadísticamente significativa al nivel del 1%. Esto significa que es muy improbable que la relación observada sea producto del azar.

**Tabla 13.** Hipótesis 2: Existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral, en los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023.

Realización personal	Diferencia de medias			Intervalo de confianza al 95%	
	Diferencia de medias	Error estándar	Sig.	Límite inferior	Límite superior
BAJO	-,910	1,925	,884	-5,49	3,67
	-4,232*	1,541	,019	-7,90	-,56
MEDIO	,910	1,925	,884	-3,67	5,49
	-3,322	1,748	,144	-7,48	,84
ALTO	4,232*	1,541	,019	,56	7,90
	3,322	1,748	,144	-,84	7,48

La realización personal impacta en el desempeño laboral, pero de manera limitada.

- Un nivel alto de realización personal mejora significativamente el desempeño laboral en comparación con un nivel bajo ( $p=0.019$ ).
- Las diferencias entre niveles bajos-medios y medios-altos no son estadísticamente significativas. Al comparar por grupo, podemos identificar:
- Bajo vs. Medio:
  - Diferencia de medias:  $-0.910$
  - Significancia:  $p=0.884$  (no significativa).
  - Intervalo de confianza:  $[-5.49, 3.67]$  (incluye el 0).

Interpretación: No hay evidencia de diferencias significativas en el desempeño laboral entre niveles bajos y medios de realización personal.

- Bajo vs. Alto:
  - Diferencia de medias:  $-4.232$
  - Significancia:  $p=0.019$  (significativa).
  - Intervalo de confianza:  $[-7.90, -0.56]$  (no incluye el 0).

Interpretación: Los niveles bajos de realización personal están asociados a un desempeño laboral significativamente menor en comparación con los niveles altos.

- Medio vs. Alto:
  - Diferencia de medias:  $-3.322$
  - Significancia:  $p=0.144$  (no significativa).
  - Intervalo de confianza:  $[-7.48, 0.84]$  (incluye el 0).

Interpretación: No hay evidencia estadística que indique diferencias significativas en el desempeño laboral entre niveles medios y altos de realización personal.

Un nivel alto de realización personal mejora significativamente el desempeño en comparación con un nivel bajo. Sin embargo, las diferencias entre niveles medios y altos, o bajos y medios, no son significativas.

**Tabla 14.** Prueba Tukey: Realización personal versus desempeño laboral

Desempeño Laboral HSD Tukeya,b		Subconjunto para alfa = 0.05	
		1	2
Realización personal	N		
Bajo	29	85,69	
Medio	20	86,60	86,60
Alto	51		89,92
Sig.		,861	,143

En base a los datos obtenidos, estos nos proporcionan suficiente evidencia estadística para afirmar que la realización personal si afecta significativamente el desempeño laboral. Aunque los promedios sugieren que un nivel alto de realización personal podría estar asociado con un mejor desempeño, las diferencias no son estadísticamente significativas.

**Tabla 15.** Prueba Rho Spearman: Realización personal versus desempeño laboral

Correlaciones			Realizacion personal	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Realización Personal	Coefficiente de correlación	1,000	,294**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	100	100
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,294**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	100	100

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

Existe una correlación positiva y significativa (aunque débil) entre el desempeño y la realización, se puede interpretar que un mejor desempeño podría estar asociado con mayores niveles de realización, aunque otros factores también pueden influir en esta relación.

#### **Coefficiente de correlación:**

La correlación entre el Desempeño Laboral y la Realización personal es 0,294.

Existe una correlación positiva pero muy débil entre ambas variables. Es decir, a medida que aumenta el desempeño, tiende a aumentar la realización, pero no de manera fuerte.

#### **Significación (p):**

El valor de significación bilateral ( $p=0,003$ ) es menor que 0,010 lo que significa que la correlación es estadísticamente significativa al nivel del 1%. Esto nos da confianza para concluir que la relación observada no es debido al azar.

**Tabla 16.** Hipótesis 3: Existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral, en los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023.

AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Diferencia de medias		Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
		Error estándar		Límite inferior	Límite superior
BAJO	2,346	1,771	,385	-1,87	6,56
	6,185*	1,438	,000	2,76	9,61
MEDIO	-2,346	1,771	,385	-6,56	1,87
	3,839	1,913	,116	-,71	8,39
ALTO	-6,185*	1,438	,000	-9,61	-2,76
	-3,839	1,913	,116	-8,39	,71

El agotamiento emocional tiene un impacto significativo en el desempeño laboral, pero solo en algunos casos. Si comparamos entre niveles de agotamiento emocional:

- Bajo vs. Alto: Existe una diferencia significativa en el desempeño laboral (Sig.=0.000), las personas con bajo agotamiento emocional tienen un desempeño laboral significativamente mejor que aquellas con alto agotamiento emocional.
- Bajo vs. Medio: No se observa una diferencia significativa (Sig.=0.385). El desempeño laboral no cambia de manera notable entre niveles bajos y medios de agotamiento.
- Medio vs. Alto: No hay una diferencia significativa (Sig.=0.116) No se detecta un impacto claro entre niveles medios y altos.

El agotamiento emocional afecta el desempeño laboral, pero el impacto es más evidente al comparar extremos (bajo vs. alto). Es decir, el alto agotamiento emocional reduce significativamente el desempeño laboral, mientras que las diferencias entre niveles bajos y medios, o medios y altos, no son estadísticamente relevantes.

**Tabla 17.** Prueba de Tukey: Agotamiento emocional Vs Desempeño Laboral

DESEMPEÑO LABORAL			
HSD Tukeya,b			
AGOTAMIENTO EMOCIONAL		Subconjunto para alfa = 0.05	
	N	1	2
ALTO	31	84,16	
MEDIO	17	88,00	88,00
BAJO	52		90,35
Sig.		,071	,363

Tomando como base los resultados del test HSD de Tukey: podemos indicar que no hay diferencias estadísticamente significativas entre los niveles de agotamiento emocional (Sig.>0.05) en todas las comparaciones.

- Específicamente:
  - Alto vs. Medio: Sig.=0.071 (no significativa).
  - Medio vs. Bajo: Sig.=0.363 (no significativa).

Las diferencias observadas en los promedios de desempeño laboral no son estadísticamente significativas según el nivel de confianza del 95%. Por lo tanto, no se puede afirmar con evidencia estadística que el agotamiento emocional afecte el desempeño laboral.

**Tabla 18.** Prueba Rho Spearman: Agotamiento emocional Vs Desempeño Laboral

Correlaciones			AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESEMPEÑO
Rho de	SV1_D1 (CANSANCIO EMOCIONAL)	Coefficiente de correlación	1,000	-,379**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	SV2 (DESEMPEÑO)	Coefficiente de correlación	-,379**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

### **Coefficiente de correlación**

- La correlación entre cansancio emocional y desempeño laboral es de  $-0.379$ .
- Esto indica una correlación negativa moderada: a medida que aumenta el cansancio emocional, el desempeño laboral tiende a disminuir.

### **Significancia (p):**

- La correlación tiene una significancia de  $p < 0.001$ , significa que es estadísticamente significativa al nivel 0.010 (bilateral).

El cansancio emocional impacta negativamente en el desempeño laboral: los empleados que experimentan mayores niveles de agotamiento emocional tienden a tener un menor rendimiento en sus actividades laborales.

#### **4.1.3. Discusión de resultados**

A partir de los análisis estadísticos se evalúa las relaciones existentes entre las dimensiones de la variable 1 (despersonalización, agotamiento emocional y realización personal) y la variable 2 en los trabajadores de la Clínica San Pablo, Cusco 2023. Los resultados obtenidos permiten aceptar o rechazar la hipótesis: "Si existe relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores".

Los resultados obtenidos de la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral nos indica que existe una relación negativa moderada y significativa ( $Rho = -0.359$ ,  $p = 0.000$ ), implica que un mayor nivel de despersonalización está asociado con un menor desempeño. La prueba de diferencias de medias refiere que los empleados con bajo nivel de despersonalización tienen un desempeño significativamente mejor que aquellos con niveles altos ( $p < 0.05p$ ); sin embargo, los

análisis en base a la prueba de Tukey sugieren que las diferencias entre los niveles de despersonalización no son significativas a nivel  $\alpha=0.05$ . A pesar que se identifica una relación negativa significativa entre la despersonalización y el desempeño, los promedios de desempeño según niveles de despersonalización no son consistentemente significativas. Esto puede indicar que, aunque la despersonalización afecta el desempeño, su impacto varía dependiendo de otros factores.

En cuanto al agotamiento emocional y desempeño laboral, se encontró una correlación negativa moderada ( $\rho=-0,379$  y  $\rho = -0,379$ ). Esto significa que a niveles más altos de agotamiento emocional se genera un desempeño más bajo. Si comparamos entre niveles extremos (bajo vs. alto) muestran una diferencia significativa en el desempeño laboral ( $p=0,000$ ). Por otro lado, es preciso referir que no se encuentran diferencias relevantes entre niveles bajos y medios, o medios y altos. El agotamiento emocional reduce el desempeño laboral, pero este efecto es más claro al comparar niveles bajos con altos.

Por otro lado, existe una correlación positiva y significativa entre la realización personal y desempeño laboral ( $Rho=0.294$ ,  $p=0.003$ ). Esto indica que los niveles más altos de realización personal están asociados con un mejor desempeño, aunque la relación es débil. Si comparamos a los trabajadores con alto nivel de realización personal, refieren un desempeño significativamente mayor que aquellos con nivel bajo ( $p=0.019$ ); las diferencias entre niveles bajos y medios, o medios y altos, no son estadísticamente significativas. La realización personal impacta positivamente en el desempeño laboral, especialmente cuando se comparan extremos (bajo vs. alto).

A nivel global de variables, todas las dimensiones del estrés tienen correlaciones significativas con el desempeño laboral, por ejemplo: Agotamiento emocional ( $Rho=-0.379$ ), Despersonalización ( $Rho=-0.359$ ), y Realización personal ( $Rho=0.294$ ), estadísticamente las relaciones son significativas ( $p<0.01$ ). En resumen, podemos afirmar que el estrés laboral, a través de estas dimensiones, afecta el desempeño laboral de manera negativa (excepto la realización personal, que tiene un efecto positivo).

Los resultados obtenidos en cuanto a la despersonalización evidencian que ésta tiene un impacto negativo significativo en el desempeño laboral, especialmente en niveles bajos en comparación con niveles altos o medios.

En cuanto a la realización personal, si bien existe una relación positiva significativa, su efecto sobre el desempeño laboral es limitado y significativo solo entre niveles bajos y altos

Por otro lado, el agotamiento emocional genera una relación negativa significativa con el desempeño laboral, aunque el efecto es más notorio al comparar niveles bajos con altos.

Como conclusión general podemos referir que el estrés afecta el desempeño laboral de los trabajadores de la Clínica San Pablo, con efectos específicos que varían según la dimensión del estrés.

En este sentido la hipótesis propuesta —"En qué medida el estrés afecta el desempeño laboral de los trabajadores", se aprueba, puesto que las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización generan un impacto negativo significativo en el desempeño laboral, especialmente en niveles altos; por otro lado, la realización personal muestra un efecto positivo limitado, siendo significativa solo al comparar niveles bajos y altos.

Al analizar las conclusiones de la investigación de Lucas, M. (2023) y la primera conclusión a la cual se llegó, ambos estudios abordan la relación entre el estrés y el desempeño laboral, aunque desde perspectivas y contextos distintos. Quispe, N. se enfoca en el impacto de la despersonalización, una dimensión del estrés laboral, sobre el desempeño en la Clínica San Pablo, evidenciando una correlación negativa moderada ( $r = -0.359$ ,  $p < 0.001$ ) entre el desapego emocional y el rendimiento laboral. Por su parte, Lucas, M. analizo el estrés laboral de manera más amplia en el municipio del Cantón Montecristi, identificando que afecta la estabilidad emocional y la productividad, aunque de forma leve.

En ambos estudios coincidimos que el estrés tiene un impacto significativo en el desempeño laboral, pero difieren en la intensidad y las causas específicas. Mientras que Quispe, N. destaca la despersonalización como un factor crítico, Lucas, M. identifica la falta de motivación, el cansancio físico y mental, y problemas tecnológicos como factores clave. Además, Lucas subraya la ausencia de estrategias institucionales para mitigar el estrés, lo que podría agravar los efectos a largo plazo, mientras que Quispe pone énfasis en la necesidad de gestionar la despersonalización para mejorar el rendimiento.

En este caso ambos estudios reforzamos la importancia de abordar el estrés laboral desde una perspectiva integral, adaptando las estrategias de intervención a los factores específicos que afectan a cada contexto laboral.

Por otro, al evaluar y analizar los resultados de la investigación realizada por Pérez, O. (2023) en su tesis “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades de Fuerzas Armadas N° 1” se explora la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral; en este caso las conclusiones son divergentes.

Quispe, N. identifica una correlación positiva y significativa ( $r = 0.294$ ,  $p = 0.003$ ) entre la realización personal, como una dimensión del estrés laboral, y el desempeño laboral en el personal de la Clínica San Pablo. Este resultado sugiere que a mayores niveles de satisfacción y sentido de logro personal, el desempeño laboral mejora, aunque con una fuerza moderada. Por otro lado, Pérez, O. concluye que no existe una relación directa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas, destacando que las variables son independientes, posiblemente debido a la falta de validez y confiabilidad de los instrumentos de medición utilizados.

Sin embargo, en ambos estudios existe coincidencia en que la percepción del estrés y su afrontamiento varían entre individuos, lo que influye en el impacto sobre el desempeño. Pérez, O. introduce el concepto de "distrés" y "eustrés", indicando que el efecto del estrés depende de cómo es percibido, mientras que Quispe, N. subraya la importancia de la realización personal como un aspecto positivo que mejora el rendimiento laboral. Además, ambos mencionan factores contextuales que afectan el estrés y el desempeño, como el clima laboral y el respaldo de líderes o compañeros. Aunque los enfoques y resultados son diferentes, ambos estudios destacan la necesidad de abordar el estrés laboral considerando factores individuales y contextuales para fomentar un mejor desempeño laboral.

Al comparar los resultados de la investigación de Sánchez, N. (2022) en su tesis "Estrés y desempeño laboral de los profesionales en un establecimiento de salud de Chiclayo", coincidimos en que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral, aunque se explora diferentes aspectos de esta interacción en contextos de atención en salud. Quispe, N. destaca que las dimensiones del estrés tienen efectos diferenciados: el agotamiento emocional y la despersonalización afectan negativamente el rendimiento laboral, mientras que la realización

personal influye positivamente, aunque con menor intensidad. Por su parte, Sánchez, N. resalta que, aunque el 51.7% de los profesionales de salud experimenta niveles medios de estrés con síntomas físicos, mentales y emocionales, el 91.7% presenta un alto desempeño laboral, lo que sugiere que factores como conocimientos técnicos, habilidades interpersonales y capacidad de adaptación pueden mitigar parcialmente los efectos adversos del estrés.

En ambos casos subrayamos la importancia de gestionar el estrés laboral para potenciar el desempeño. Quispe, N. enfatiza en estrategias para reducir los efectos negativos del estrés y potencien los positivos, mientras que Sánchez, N. muestra cómo la resiliencia y las competencias profesionales pueden contrarrestar parcialmente el impacto del estrés en entornos exigentes. Los hallazgos se complementan al evidenciar que, aunque el estrés laboral tiene efectos adversos significativos, la gestión adecuada de sus dimensiones y el fortalecimiento de habilidades individuales y organizacionales pueden minimizar estos impactos y fomentar un desempeño laboral eficiente en el sector salud.

Basado en los diferentes estudios de investigación sobre el Estrés y su impacto en el desempeño laboral, desde diferentes perspectivas y contextos, se resalta la complejidad de esta interacción. Pese a las diferencias en enfoques y resultados específicos, todos coinciden en la relevancia del estrés como un factor que influye significativamente en el rendimiento laboral.

Quispe (N) y Sánchez (N) identifican una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño, pero con ciertos matices. Quispe destaca que las dimensiones del estrés afectan de manera diferenciada: el agotamiento emocional y la despersonalización disminuyen el rendimiento, mientras que la realización personal contribuye positivamente, aunque de forma moderada. Sánchez, por su parte, muestra que, a pesar de niveles medios de estrés, el alto

desempeño laboral en los profesionales de salud está asociado con competencias técnicas, habilidades interpersonales y resiliencia, que mitigan parcialmente los efectos adversos del estrés. Por su parte, en la investigación desarrollada por Pérez (O) no encuentra una relación directa entre el estrés y el desempeño laboral, posiblemente debido a limitaciones metodológicas en los instrumentos utilizados. Sin embargo, introduce conceptos clave como "distrés" y "eustrés", destacando la importancia de la percepción y el afrontamiento individual del estrés en su impacto laboral.

Lucas (M), al igual que Quispe, enfatiza los efectos negativos del estrés en la productividad, aunque identifica factores como la falta de motivación, el cansancio físico y mental, y problemas tecnológicos como elementos clave en su investigación. Además, subraya la importancia de contar con estrategias institucionales para mitigar el estrés, aspecto también resaltado por Quispe y Sánchez.

Los hallazgos refuerzan la necesidad de gestionar el estrés laboral de manera integral, adaptando las estrategias a las características individuales y organizacionales. Esto incluye no solo reducir los efectos negativos del estrés, como el agotamiento emocional y la despersonalización, sino también potenciar sus aspectos positivos, como la realización personal. Además, se destaca la importancia de un liderazgo efectivo, un clima laboral favorable, y el fortalecimiento de habilidades individuales y organizacionales como herramientas esenciales para minimizar los impactos del estrés y optimizar el desempeño laboral en diversos entornos.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

**Primero:** La relación entre la despersonalización y el desempeño laboral; sobre la despersonalización, este factor tiene un impacto negativo y moderado en el desempeño laboral. Los resultados de la prueba Rho de Spearman evidencian una correlación negativa significativa con un valor de  $r = -0.359$  y  $p < 0.001$ , lo que indica que, a mayor nivel de desapego emocional, el desempeño laboral disminuye de manera significativa. Además, el 80% de los trabajadores experimenta niveles de estrés laboral al menos unas pocas veces al mes, lo que incluye la despersonalización como una de sus dimensiones principales. Esto confirma el objetivo específico de conocer la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral, subrayando la necesidad de gestionar este factor para mejorar el rendimiento.

**Segundo:** Relación entre la realización personal y el desempeño laboral; sobre la realización personal, este factor tiene una correlación positiva con el desempeño laboral. Según los resultados estadísticos, el coeficiente de correlación es  $r = 0.294$  con un  $p = 0.003$ , lo que indica que a niveles más altos de realización personal se asocia un mejor desempeño laboral, aunque esta relación es menos fuerte en comparación con las otras dimensiones del estrés. El análisis también revela que el 61% de los trabajadores tiene un desempeño considerado alto o excelente, lo que sugiere que la realización personal puede estar contribuyendo a este resultado positivo. Esto responde al objetivo de conocer la relación entre la realización personal y el desempeño laboral, destacando la importancia de fomentar la satisfacción y el sentido de logro en las tareas laborales.

**Tercero:** Relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral, el agotamiento emocional, se identifica a este factor como el que tiene el mayor impacto negativo en el desempeño laboral. Los resultados estadísticos muestran una correlación negativa significativa con un valor de  $r = -0.379$  y  $p < 0.001$ , indicando que a mayor nivel de agotamiento emocional, el desempeño laboral es más bajo. Este efecto se refleja en el 30% de los trabajadores que presentan fluctuaciones en su rendimiento, ya que un 27% reporta un desempeño "a veces" y un 3% "nunca" o "casi nunca" alcanza un buen rendimiento. Esto se alinea con el objetivo de conocer la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral, destacando la necesidad de implementar estrategias para reducir el cansancio emocional y mejorar la productividad.

**Cuarto:** La investigación confirma que existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro Médico San Pablo, Cusco 2023. En base a los resultados estadísticos, las tres dimensiones del estrés laboral (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) afectan de manera diferenciada el rendimiento laboral. El agotamiento emocional y la despersonalización muestran correlaciones negativas significativas ( $r = -0.379$ ,  $p < 0.001$  y  $r = -0.359$ ,  $p < 0.001$ , respectivamente), indicando que niveles altos de estas dimensiones reducen el desempeño. Por otro lado, la realización personal presenta una correlación positiva ( $r = 0.294$ ,  $p = 0.003$ ), lo que sugiere que trabajadores con mayor satisfacción y logro en sus tareas tienden a rendir mejor.

Estos resultados confirman que el estrés laboral no solo es un factor determinante en la variabilidad del desempeño laboral, sino que también representa una oportunidad crítica para implementar estrategias que reduzcan sus efectos negativos y potencien los positivos, promoviendo un ambiente laboral más saludable y productivo.

**Quinto:** El estrés laboral tiene una relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Médico San Pablo, Cusco. Las dimensiones del estrés afectan de manera diferenciada: el agotamiento emocional y la despersonalización tienen un impacto negativo considerable, disminuyendo el rendimiento y la calidad del trabajo, mientras que la realización personal influye positivamente, aunque con menor intensidad, mejorando el desempeño. Estos hallazgos resaltan la importancia de gestionar adecuadamente el estrés en el entorno laboral mediante estrategias que reduzcan sus efectos negativos y potencien los positivos, fomentando un ambiente que promueva el bienestar emocional, la satisfacción personal y la productividad organizacional.

**Sexto:** se destaca la complejidad de la relación y su dependencia de factores específicos del entorno laboral y de las características individuales. Los hallazgos, contrastados con estudios de Lucas (M), Pérez (O) y Sánchez (N), permiten concluir que el estrés laboral tiene un impacto significativo en el desempeño, aunque la intensidad y las causas varían según el contexto y la población estudiada. Se identifica que dimensiones como el agotamiento emocional y la despersonalización afectan negativamente el rendimiento laboral, mientras que la realización personal contribuye positivamente, aunque con menor intensidad. Este enfoque se complementa con los hallazgos de Sánchez, quien destaca que, a pesar de niveles medios de estrés, el alto desempeño en profesionales de la salud se asocia con habilidades técnicas, interpersonales y resiliencia, que mitigan los efectos adversos del estrés. Por otro lado, Pérez no encuentra una relación directa entre estrés y desempeño, pero introduce los conceptos de "distrés" y "eustrés", subrayando que la percepción y el

afrontamiento individual son determinantes en el impacto del estrés. Lucas refuerza esta perspectiva al señalar que factores como la falta de motivación y problemas tecnológicos también contribuyen al estrés, resaltando la ausencia de estrategias institucionales para mitigar sus efectos.

En conjunto, los estudios evidencian que la gestión integral del estrés laboral es esencial para optimizar el desempeño. Esto implica no solo reducir los efectos negativos, como el agotamiento emocional y la despersonalización, sino también fortalecer los aspectos positivos, como la realización personal, y fomentar un entorno laboral con liderazgo efectivo, apoyo institucional y un clima organizacional favorable. La implementación de estrategias adaptadas a las necesidades específicas de cada contexto laboral es clave para minimizar los impactos del estrés y potenciar el rendimiento individual y colectivo.

## 5.2 Recomendaciones

- Implementar programas de manejo de estrés que incluyan técnicas de relajación, mindfulness y resiliencia. Estas iniciativas pueden ayudar a los trabajadores a desarrollar habilidades para manejar el estrés y mejorar su bienestar emocional.
- Establecer programas de capacitación y desarrollo que aborden no solo las habilidades técnicas, sino también la gestión emocional y la comunicación interpersonal. Esto puede aumentar la motivación y reducir la variabilidad en el desempeño.
- Realizar encuestas regulares que permitan evaluar el clima laboral y el bienestar de los trabajadores, esta acción permitirá identificar las áreas problemáticas relacionadas con el estrés y la satisfacción laboral, y facilitará la implementación de intervenciones adecuadas.
- Desarrollar iniciativas que reconozcan y valoren los logros individuales y colectivos de los trabajadores, así como ofrecer oportunidades de desarrollo personal y profesional, que permita aumentar la satisfacción y motivación de los empleados, mejorando su rendimiento.
- Promover un entorno de trabajo que favorezca la colaboración y la empatía entre los trabajadores, facilitando espacios de descanso y actividades que fomenten la interacción social para reducir el estrés y mejorar las relaciones laborales, impactando positivamente en el desempeño general.
- La implementación de programas para manejar el estrés, como talleres de resiliencia, pausas activas durante el horario laboral y acceso a apoyo psicológico deben ser consideradas como parte de un objetivo estratégico para reducir los niveles de agotamiento emocional en los trabajadores. Así mismo, se debe fomentar un ambiente

laboral basado en el reconocimiento, el fortalecimiento del compromiso emocional y el trabajo en equipo mediante actividades de integración, formación en habilidades emocionales y coaching grupal. Por otro lado, el desarrollo profesional mediante planes de carrera, establecimiento de metas claras y retroalimentación positiva aumentarán la satisfacción personal y contribuirán al mejor desempeño laboral. Estas acciones deben contener un plan de implementación, medidas de control y KPI (Critical Point Indicator) que permitan monitorear el avance en periodos a corto, mediano y largo plazo. El estrés afecta el desempeño y no actuar, podría generar un impacto significativo en el logro de los objetivos operacionales de la organización.

## Referencias bibliográficas

1. Slipak 2006. Estrés Laboral Slipak 2006 [Internet]. [citado 29 de octubre de 2023].  
Disponible en: [https://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19\\_03.htm](https://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm)
  
2. Cardenas 1999+estres ocupacional - Buscar con Google [Internet]. [citado 29 de octubre de 2023]. Disponible en:  
[https://www.google.com/search?q=cardenas+1999%2Bestres+ocupacional&sca\\_esv=577635516&sxsrf=AM9HkKkPmqZ7ue263QPGHZ8K5VQKCV6yPA%3A1698598994008&ei=UpA-Zc4O69zWxA\\_olrDgCw&ved=0ahUKEwjO\\_5yt3puCAxVrrpUCHWgLDLwQ4dUDCBA&uact=5&oq=cardenas+1999%2Bestres+ocupacional&gs\\_lp=Egxnd3Mtd2l6LXNlcniAiIGNhc mRlbnFzIDE5OTkrZXN0cmVzIG9jdXBhY2lvmFsMgUQIRigATIFECEYoAFI6hNQow ZY0RBwAXgBkAEAmAGrAaABYguqAQQwLjEyuAEDyAEA-AEBwgIKEAAYRxiWBBiwA-IDBBgAIEGIBgGQBgg&sclient=gws-wiz-serp](https://www.google.com/search?q=cardenas+1999%2Bestres+ocupacional&sca_esv=577635516&sxsrf=AM9HkKkPmqZ7ue263QPGHZ8K5VQKCV6yPA%3A1698598994008&ei=UpA-Zc4O69zWxA_olrDgCw&ved=0ahUKEwjO_5yt3puCAxVrrpUCHWgLDLwQ4dUDCBA&uact=5&oq=cardenas+1999%2Bestres+ocupacional&gs_lp=Egxnd3Mtd2l6LXNlcniAiIGNhc mRlbnFzIDE5OTkrZXN0cmVzIG9jdXBhY2lvmFsMgUQIRigATIFECEYoAFI6hNQow ZY0RBwAXgBkAEAmAGrAaABYguqAQQwLjEyuAEDyAEA-AEBwgIKEAAYRxiWBBiwA-IDBBgAIEGIBgGQBgg&sclient=gws-wiz-serp)
  
3. Estres por la OMS [Internet]. [citado 9 de noviembre de 2024]. Disponible en:  
<https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
  
4. Estudios de porcentaje de estres en el mundo - Buscar con Google [Internet]. [citado 9 de noviembre de 2024]. Disponible en:  
[https://www.google.com/search?q=estudios+de+porcentaje+de+estres+en+el+mundo&sca\\_esv=715a3438d9c7508a&sxsrf=ADLYWIIqsYgKTI8jnc4sSEN-l\\_tCVqXbiw%3A1731168637848&ei=fYkvZ\\_CwM77V1sQP-ofFgQg&ved=0ahUKEwiw49Hd0c-JAxW-qpUCHfpDMYAQ4dUDCA8&uact=5&oq=estudios+de+porcentaje+de+estres+en+el+mundo](https://www.google.com/search?q=estudios+de+porcentaje+de+estres+en+el+mundo&sca_esv=715a3438d9c7508a&sxsrf=ADLYWIIqsYgKTI8jnc4sSEN-l_tCVqXbiw%3A1731168637848&ei=fYkvZ_CwM77V1sQP-ofFgQg&ved=0ahUKEwiw49Hd0c-JAxW-qpUCHfpDMYAQ4dUDCA8&uact=5&oq=estudios+de+porcentaje+de+estres+en+el+mundo)

o&gs\_lp=Egxnd3Mtd2l6LXNlcnAiK2VzdHVkaW9zIGRIIHBvcmlbnRhamUgZGUgZXN0cmUgZW4gZWwgbXVuZG8yBxAhGKABGAoyBxAhGKABGAoyBRAhGJ8FMgUQIRifBUjrVAAWLZDcA14AZABAJgBqwGgAe0xqgEENS41MbgBA8gBAPgBAZgCRaACnjSoAhTCAgoQIxiABBgnGIoFwgIEECMYJ8ICCxAAGIAEGLEDGIMBwgIFEAAygATCAg4QABiABBixAxiDARiKBcICERAuGIAEGLEDGNEDGIMBGMcBwgIKEAAygAQYQxiKBcICCBAAGIAEGLEDwgIIEC4YgAQYsQPCAhAQABiABBixAxiDARiKBRgKwgIPEAAygAQYQxiKBRhGGP8BwgIHEC4YgAQYCsICGxAAGIAEGEMYigUYRhj\_ARiXBRiMBRjdBNgBAcICDRAAGIAEGLEDGEMYigXCAGcQABiABBgKwgIKEAAygAQYsQMYCsICDRAAGIAEGLEDGIMBGArCAgcQIxgnGOoCwgINEC4Y0QMYxwEYJxjqAsICFhAuGAMYtAIY5QIY6gIYjAMYjwHYAQHCAhYQABgDGLQCGOUCGOoCGIwDGI8B2AEBwgIOEC4YgAQYsQMY0QMYxwHCAg8QIxiABBgnGIoFGEYY-QHCAg0QLhiABBhDGNQCGIoFwgIKEC4YgAQYQxiKBcICJxAAGIAEGIoFGEYY-QEYlwUYjAUY3QQYRhj5ARj0Axj1Axj2A9gBAcICCxAuGIAEGLEDGNQCwgILEC4YgAQYsQMYgWHCAgsQLhiABBjHARivAcICEBAuGIAEGLEDGNEDGMcBGArCAhAQABiABBixAxjJAxhGGPkBwgILEC4YgAQY0QMYxwHCAgsQABiABBiSAxiKBcICKhAAGIAEGLEDGMkdGEYY-QEYlwUYjAUY3QQYRhj5ARj0Axj1Axj2A9gBAcICGhAuGIAEGNEDGMcBGJcFGNwEGN4EGOAE2AEBwgIGEAAyFhgewgIIEAAygAQYogTCAGgQABiiBBiJBcICBRAhGKABwgIEECEYFZgDCeIDBRIBMSBAugYGCAEQARgTkgcFMTQuNTWgB-jNAw&sclient=gws-wiz-serp

5. Soto PBG. infobae. 2023 [citado 29 de octubre de 2023]. Día de la Salud Mental: en nueve meses se reportaron en Perú más de medio millón de casos de ansiedad y depresión.

Disponible en: <https://www.infobae.com/peru/2023/10/10/dia-de-la-salud-mental-en-nueve-meses-se-reportaron-en-peru-mas-de-medio-millon-de-casos-de-ansiedad-y-depresion/>

6. RedacciónRPP. El 58% de los peruanos sufre de estrés | RPP Noticias [Internet]. 2015 [citado 29 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777>
7. Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del municipio [Internet]. [citado 27 de junio de 2023]. Disponible en:  
<http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/5203/1/LUCAS%20LUCAS%20MARIA%20GISSELLA.pdf>
8. Onofre Pérez LM. Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019 [Internet] [masterThesis]. Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador; 2021 [citado 27 de junio de 2023]. Disponible en:  
<http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>
9. JOSE PATINO. ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL [Internet]. [citado 27 de junio de 2023]. Disponible en:  
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4346/1/T-ULVR-3575.pdf>
10. Cadena AH, Rosero MJC, Tinjacá JHB. Desempeño Laboral de los Trabajadores del Área Asistencial del Servicio de Urgencias de.
11. Barrera E. Efectos del estrés laboral en la salud física y mental de trabajadores de la salud. [Ecuador]: Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Azuay Ecuador; 2024.

12. Castañeda Milla SR. Estrés y desempeño laboral en licenciados de enfermería del servicio de emergencia Clínica San Judas Tadeo Lima 2022. Stress and work performance in nursing graduates from the emergency service Clínica San Judas Tadeo Lima 2022 [Internet]. 10 de julio de 2022 [citado 26 de febrero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6977>
13. Cruz DDL, Mishel N. El estrés laboral y el desempeño laboral de los administrativos de la UGEL 15, Huarochirí 2019. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2019 [citado 26 de febrero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45026>
14. Corcuera R, Estelly M. TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.
15. Caycho DC, Eladio H, Vera DJ, Teresa N. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
16. VASQUEZ ANALI 2023 HOSPITAL MINSA.pdf.
17. Sanchez Perez NE. ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DE CHICLAYO, 2022. [Chiclayo]: Señor de Sipán; 2022.
18. Lazarus & Fourman M, García-Ramos T. Análisis crítico de tres perspectivas psicológicas de estrés en el trabajo: Three Psychological Perspectives of Job Stress. Trabajo y sociedad. diciembre de 2012;(19):0-0.
19. Selye. 8.2.1. El modelo de Selye | Psicología ambiental [Internet]. [citado 29 de octubre de 2023]. Disponible en: [http://www.ub.edu/psicologia\\_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1](http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1)

20. Freunderbenrg. Redalyc.El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo [Internet]. [citado 29 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:UQUZ6XcaWfUJ:https://www.redalyc.org/pdf/167/16713758020.pdf&hl=es-419&gl=pe>
21. Hernandez. Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, [Internet]. [citado 29 de octubre de 2023]. Disponible en: [https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:rwu38DTLQg4J:https://virtual.cuautilan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92\\_95.pdf&hl=es-419&gl=pe](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:rwu38DTLQg4J:https://virtual.cuautilan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf&hl=es-419&gl=pe)
22. Aldrete Rodríguez MG, Navarro Meza C, González Baltazar R, Contreras Estrada MI, Pérez Aldrete J. Factores psicosociales y síndrome de burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. Ciencia & trabajo. abril de 015;17(52):32-6.
23. Yslado Méndez RM, Norabuena Figueroa RP, Loli Poma TP, Zarzosa Marquez E, Padilla Castro L, Pinto Flores I, et al. Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. Horizonte Médico (Lima). octubre de 2019;19(4):41-9.
24. Garita Elizondo LP, Herrera Salazar JP. El Síndrome de Burnout según la teoría de Maslach y Jackson como factor estresor en el desempeño laboral del personal administrativo, caso Departamento de Registro de la Universidad Nacional de Costa Rica. 2019 [citado 29 de octubre de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/21144>

25. ▷ Test para evaluar el Burnout: El Maslach Burnout Inventory MBI - PsicoActiva [Internet]. 2024 [citado 25 de noviembre de 2024]. Disponible en:  
<https://www.psicoactiva.com/test/test-mpi-burnout/>
26. Segura Castillo. Redalyc.la evaluación de los aprendizajes basada en el desempeño por competencias [Internet]. [citado 29 de octubre de 2023]. Disponible en:  
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ZXeh9cxZcrsJ:https://www.redalyc.org/pdf/447/44713058026.pdf&hl=es-419&gl=pe>
27. Relaciones interpersonales en el clima laboral | Méderi [Internet]. [citado 25 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://www.mederi.com.co/content/relaciones-interpersonales-en-el-clima-laboral>
28. webmaster. SignificadosWeb.com. 2023 [citado 25 de noviembre de 2024]. ▷ Significado de Experiencia ✓ Definición y Concepto. Disponible en:  
<https://significadosweb.com/experiencia/>
29. Satisfacción laboral\_desempeño.pdf.
30. Roberto Gomez. EVOLUCIÓN CIENTÍFICA Y METODOLOGÍA DE LA ECONOMÍA – Biblioteca virtual CUNORI [Internet]. [citado 29 de octubre de 2023]. Disponible en:  
<https://bibliotecavirtualcunori.wordpress.com/2018/11/22/evolucion-cientifica-y-metodologia-de-la-economia/>
31. Jimenez. Métodos de investigación clínica y epidemiología. Gaceta Sanitaria. diciembre de 2013;27(6):570-570.

32. El estrés laboral - Función Pública [Internet]. [citado 28 de junio de 2023]. Disponible en:  
[https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset\\_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938](https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938)
33. ¿Qué es el estrés laboral? [Internet]. [citado 28 de junio de 2023]. Disponible en:  
<https://www.cesuma.mx/blog/que-es-el-estres-laboral.html>
34. Robin y Judge. D e c i m o q u i n t a e d i c i ó n [Internet]. [citado 29 de octubre de 2023].  
Disponible en:  
[https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ZjD2ECx8d5AJ:https://www.pucea.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/2\\_Comportamiento\\_Organizacional\\_13\\_edicion.pdf&hl=es-419&gl=pe](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ZjD2ECx8d5AJ:https://www.pucea.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/2_Comportamiento_Organizacional_13_edicion.pdf&hl=es-419&gl=pe)
35. Taylor. Frederick Winslow Taylor. En: Wikipedia, la enciclopedia libre [Internet]. 2023 [citado 29 de octubre de 2023]. Disponible en:  
[https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Frederick\\_Winslow\\_Taylor&oldid=153572531](https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Frederick_Winslow_Taylor&oldid=153572531)
36. Cuello RB, Fructus RC, Panduro JDA. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Revista de Investigación Valor Agregado. 31 de diciembre de 2020;7(1):54-60.
37. Velázquez A. Desempeño laboral: Qué es, cómo medirlo y mejorarlo [Internet]. QuestionPro. 2018 [citado 28 de junio de 2023]. Disponible en:  
<https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/>
38. Avila, Gonzales. ENTREVISTA Y ENCUESTA [Internet]. [citado 29 de octubre de 2023].  
Disponible en:

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:FWF78rYHbOUJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7692391.pdf&hl=es-419&gl=pe>

## Anexos

### Anexo 1: Matriz de consistencia

FORMULACION DE PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el estrés y en el desempeño laboral en los trabajadores del centro médico San Pablo, Cusco 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar que relación existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>H1: Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023.</p> <p>H0: No existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023.</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Estrés</p> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Desempeño laboral</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Aplicado</p> <p><b>Método y diseño de la investigación:</b> Deductivo, transversal.</p> <p><b>Población, muestra:</b> trabajadores de la clínica San Pablo: 101 trabajadores</p>
<p><b>Problema específico 1</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023?</p>	<p><b>Objetivo específico 1</b></p> <p>Conocer la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023</p>	<p><b>Hipótesis específica 1</b></p> <p>H1: Existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral, en los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023.</p>		
<p><b>Problema específico 2</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023?</p>	<p><b>Objetivo específico 2</b></p> <p>Conocer la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023.</p>	<p><b>Hipótesis específica 2</b></p> <p>H2: Existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral, en los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023.</p>		
<p><b>Problema específico 3</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023?</p>	<p><b>Objetivo específico 3</b></p> <p>Conocer la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023</p>	<p><b>Hipótesis específica 3</b></p> <p>H3: Existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral, en los trabajadores de la clínica San Pablo, Cusco 2023.</p>		

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### Variable 1:

#### 1. CUESTIONARIO TEST DE BOURNOUT

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

#### Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. **Subescala de agotamiento o cansancio emocional.** Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20). **Puntuación máxima 54.**
2. **Subescala de despersonalización.** Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22). Puntuación máxima 30.
3. **Subescala de realización personal.** Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Puntuación máxima 48.

<b>RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA</b>
0 = Nunca.
1 = Pocas veces al año o menos.
2 = Una vez al mes o menos.
3 = Unas pocas veces al mes.
4 = Una vez a la semana.
5 = Unas pocas veces a la semana.
6 = Todos los días.

## CÁLCULO DE PUNTUACIONES

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20		Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22		Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21		Menos de 34

## VALORACIÓN DE PUNTUACIONES

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera tienen el síndrome de Burnout. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor docente.

## VALORES DE REFERENCIA

DIMENSIONES	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0-5	6-9	10-30
Realización personal	0-33	34-39	40-56

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

## Test de Burnout

PREGUNTAS	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Unas pocas veces a la semana	Todos los días
1 Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.							
2 Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4 Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.							
5 creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.							
6 siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.							
7 Creo que trato con mucha ecacia los problemas de mis alumnos/as.							
8 siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.							
9 Creo que con mi trabajo estoy incluyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.							
10 Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.							
11 pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.							
12 me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13 Me siento frustrado/a en mi trabajo.							
14 Creo que trabajo demasiado.							
15 No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.							
16 trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.							
17 siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.							
18 Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.							
19 creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20 me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.							
21 En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.							
22 creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.							

Siendo el Test de Bournot un documento debidamente validado y aplicado el baremo correspondiente, este puede ser utilizado por los profesionales de la salud para medir de acuerdo a las técnicas requeridas como material de Test Proyectivos,

## Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL

Para medir la variable 2, se tomará el instrumento de medición validado en la tesis de Patricia, V. (2022), documento que se encuentra plenamente validado como instrumento de medición.

### Cuestionario de desempeño laboral

Marcar con un aspa según corresponda (1,2,3,4 y 5) de las columnas de la derecha según las siguientes condiciones:

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

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
P01-> ¿Durante el desempeño laboral pone en marcha los valores?					
P02-> ¿En el equipo profesional toma en cuenta la igualdad?					
P03-> ¿Su relación con el equipo <u>de trabajo</u> es cortés?					
P04-> ¿El ambiente dónde trabaja es cálido?					
P05-> ¿Ud. socializa fácilmente con los <i>trabajadores</i> ?					
P06-> ¿Es importante que <u>la supervisión</u> se mantenga actualizado?					
P07-> ¿Considera importante los grados y títulos para su desempeño?					
P08-> ¿La competencia profesional se mide por los años de experiencia?					
P09-> ¿Se considera calificado de poder realizar un buen trabajo por su capacidad y años de experiencia?					
P10-> ¿Usted cree que recibe la cantidad suficiente de capacitaciones por parte de su <u>empresa</u> ?					
P11-> ¿Es necesario que sea capacitado(a) periódicamente?					
P12-> ¿Está usted capacitado para asumir los roles de líder?					
P13-> ¿Se considera capaz de asumir un cargo administrativo?					
P14-> ¿Considera usted importante la autonomía en la toma de decisiones?					
P15-> ¿Se siente capaz de dar soluciones ante problemas?					
P16-> ¿Analiza y piensa antes de tomar decisiones?					
P17-> ¿Se adapta muy rápidamente a los turnos o guardias indicadas?					
P18-> ¿Se adaptó rápidamente a los turnos en su ambiente laboral?					
P19-> ¿Se siente capaz de laborar en dos <u>centros de trabajo</u> en sus horas libres?					
P20->¿Después de <u>culminar la jornada laboral</u> se siente capaz de seguir trabajando?					

### **Anexo 3: Validez del instrumento**

#### **Instrumento 1: Test de Burnout**

Para el test de burnout, este fue adaptado y validado inicialmente en estudiantes de medicina de la Universidad Ricardo Palma: MBI-URPMSS reúne las propiedades psicométricas para ser considerado un instrumento útil, válido y fiable para la determinación del Burnout académico, la prueba fue realizada en 223 estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Ricardo Palma, en el periodo noviembre a diciembre del año 2016. La prevalencia de Burnout académico encontrada fue 28,25% (63); La prueba de adecuación de Kaiser-Meyer Olkin tuvo un resultado de 0.813 y la prueba de esfericidad de Barlett de 1007.5 ( $p < 0.000$ ). Se calculó la varianza acumulada explicada por 3 factores fue de 55.4%. El instrumento obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach= 0,794, con correlaciones entre los ítems, Agotamiento Emocional ( $\alpha = ,855$ ), Cinismo ( $\alpha = 0,623$ ) y Eficacia Académica ( $\alpha = 0,744$ ), (Lucy, E. at, 2019).

El instrumento “Estrés y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud Progreso – Chimbote, 2022”, Ivancevich y Matteson (1989), fue validada por un equipo de expertos, quienes dieron por validez el instrumento para su aplicación en el informe de tesis desarrollado por Patricia, V. (2022).

## Instrumento 2: Medición de desempeño

Anexo 4. Validez de los instrumentos de recolección de datos

Experto 01

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud  
Progreso – Chimbote, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: 10

*Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS*

**Autor:** Ivancevich y Matteson (1989)

**Procedencia:** OIT-OMS

**Adaptación:** Versión original

**Duración:** 10-15 minutos

**Forma de administración:** INDIVIDUAL O GRUPAL

**Ámbito de aplicación:** Población laboral a partir de los 18 años

**Significación:** Detección del estrés laboral y la capacidad de predecir fuentes de riesgos psicosociales

APELLIDOS Y NOMBRES:

FERNANDEZ RODRIGUEZ PATTY SHEYLA

GRADO ACADÉMICO: MAESTRÍA

Nº DE COLEGIATURA: C.M.P. 58353

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
-------	---------	------------

FIRMA DEL EVALUADOR



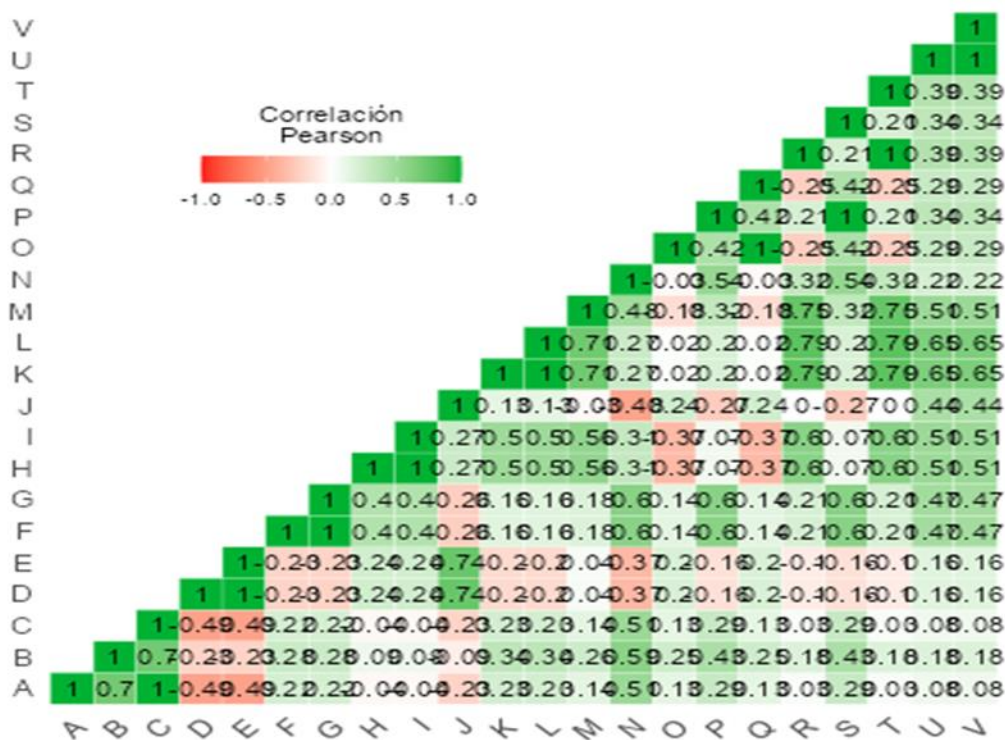
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Instrumento 1: Estrés

## Análisis de Fiabilidad

### Estadísticas de Fiabilidad de Escala

Alfa de Cronbach	
escala	0.876



## Instrumentos 2: Desempeño

### Análisis de Fiabilidad

Estadísticas de Fiabilidad de Escala	
Alfa de Cronbach	
escala	0.904

[3]

**Anexo 5: Formato de consentimiento informado****CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Instituciones : Clinica San Pablo - Cusco

Investigadora : Nataly Quispe Achulli

Título : Nivel de estrés y desempeño laboral en el personal de la Clinica San Pablo, Cusco 2023

---

**Propósito del Estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Nivel de estrés y desempeño laboral en el personal de la Clinica San Pablo, Cusco 2023”. Este es un estudio desarrollado por la tesista de la Universidad Privada Norbert Wiener, Nataly Quispe Achulli. El propósito de este estudio es establecer si existe relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Clínica San Pablo 2023. Su ejecución ayudará/permitirá a lograr dicho objetivo.

**Procedimientos:**

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Se le proporcionará un link para completar dos cuestionarios a través de un FORM GOOGLE sobre las variables nivel de estrés y desempeño laboral.
- Se recolectará sus datos personales.
- Se procesará dicha información con fines solo de investigación.

La encuesta le tomará alrededor de 20 minutos entre el desarrollo de ambos cuestionarios. Los resultados de los instrumentos aplicados se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos:**

La investigación no representa algún riesgo para su integridad.

**Beneficios:**

Usted conocerá su estado de Tiempo de espera y satisfacción del usuario en el área de emergencia. Esta información permitirá que se le brinde una mejor atención.

**Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

**Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

**Derechos del trabajador:**

Si usted se siente incómodo durante el desarrollo de la investigación, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el

investigador principal Nataly Quispe Achulli al número 986 114 176, o al Comité de ética, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, Email: [comite.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comite.etica@uwiener.edu.pe)

## **CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

**Investigador**

**Nombres**

**DNI:**

---

---

**Participante:**

**Nombres**

**DNI:**

## ● 10% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 6% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 9% Submitted Works database

### TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	<b>Universidad Wiener on 2023-07-14</b> Submitted works	4%
2	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	1%
3	<b>hdl.handle.net</b> Internet	<1%
4	<b>Universidad Wiener on 2025-03-04</b> Submitted works	<1%
5	<b>Universidad Nacional Mayor de San Marcos on 2024-11-09</b> Submitted works	<1%
6	<b>Universidad Wiener on 2024-10-28</b> Submitted works	<1%
7	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2017-09-16</b> Submitted works	<1%
8	<b>Universidad Andina del Cusco on 2024-12-31</b> Submitted works	<1%