



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Estrés laboral y desempeño profesional en una clínica  
odontológica del Cusco, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de Servicios de Salud

**AUTORA:**

Juarez Barazorda, Erika Dianoth ([orcid.org/0000-0001-8152-6968](https://orcid.org/0000-0001-8152-6968))

**ASESOR:**

Mg. Villegas Rivas, Danny Alberto ([orcid.org/0000-0002-8651-1367](https://orcid.org/0000-0002-8651-1367))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Dirección de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD UNIVERSITARIA**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

A mis adorados padres Hugo y Griselda por ser los pilares más importantes de mi vida y siempre demostrarme su apoyo y amor incondicional.

A mis hijos André y Ángelo pues son la fuerza y motivación que necesito para seguir adelante para cumplir con metas trazadas en lo personal y profesional.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo por haberme abierto las puertas para poder cursar la maestría, a los diferentes docentes de esta Casa del Saber que impartieron sus conocimientos día a día.

Agradezco a mi asesor de tesis Dr. Danny Alberto Villegas Rivas por acompañarnos en esta etapa final de la maestría.

De manera muy especial al Dr. Roberto Alejandro Pacheco Robles quien a base de su experiencia y conocimiento supo guiarnos en esta última etapa.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Métodos de análisis	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	44

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Dimensiones de la variable del estrés laboral</i>	22
<b>Tabla 2</b> <i>Variable estrés laboral</i>	23
<b>Tabla 3</b> <i>Dimensiones de la variable desempeño profesional</i>	24
<b>Tabla 4</b> <i>Variable desempeño profesional</i>	25
<b>Tabla 5</b> <i>Prueba de distribución normal Shapiro-Wilk a las variables estrés laboral y desempeño profesional</i>	26
<b>Tabla 6</b> <i>Correlación entre la estrés laboral y desempeño profesional</i>	27
<b>Tabla 7</b> <i>Correlación entre estrés fisiológico y desempeño profesional</i>	28
<b>Tabla 8</b> <i>Correlación entre estrés psicológico y desempeño profesional</i>	29
<b>Tabla 9</b> <i>Correlación entre estresores y logro de objetivos</i>	30

## **RESUMEN**

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de Determinar cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022.

La investigación fue de tipo básico, se optó por el enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental, fue un estudio transversal de alcance correlacional, asimismo la investigación se apoyó en el método hipotético deductivo. La población de estudio estuvo conformada por 20 profesionales odontólogos de una clínica odontológica de la ciudad del Cusco, obteniéndose como muestra igual a la población de 20 odontólogos. Para fines de recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario.

En cuanto a los resultados se obtuvo que el estrés laboral se relaciona de manera significativa con el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022, debido a que la prueba del Chi cuadrado de Pearson es de  $0.00 < 0.05$ , por lo que se procedió a rechazar la hipótesis nula. El estrés laboral de los profesionales trae consigo una serie de consecuencias y una de ellas es la afectación al desempeño profesional que a medida se ha más agudo y prolongado el estrés el desempeño de los profesionales disminuirá.

Palabras clave: Estrés, laboral, desempeño, odontólogo

## **ABSTRACT**

This research was developed with the objective of determining the relationship between work stress and professional performance in a dental clinic in Cusco-2022.

The research was basic, the quantitative approach was chosen, the design was non-experimental, it was a cross-sectional study with a correlational scope, and the research was supported by the hypothetical-deductive method. The study population consisted of 20 dental professionals from a dental clinic in the city of Cusco, obtaining as a sample equal to the population of 20 dental professionals. For data collection purposes, the survey technique was used with its instrument, the questionnaire.

Regarding the results, it was obtained that work stress is significantly related to the professional performance of a dental clinic in Cusco-2022, because the Pearson Chi-square test is  $0.00 < 0.05$ , so it was proceeded to reject the null hypothesis. The work stress of professionals brings with it a series of consequences and one of them is the impact on professional performance that as stress becomes more acute and prolonged, the performance of professionals will decrease.

**Keywords:** Stress, work, performance, dentist

## I. INTRODUCCIÓN

Estrés laboral, es la consecuencia de relaciones del trabajo, tareas, presiones que existen en un centro de trabajo. Generalmente es causada por el desequilibrio de la exigencia y carga laboral frente a las capacidades que uno podría tener y los recursos con los que cuenta para cumplir una determinada función en un tiempo establecido, existen situaciones externas que también pueden sumar el estrés al trabajador que a un corto o mediano plazo le genera consecuencias en su bienestar físico de la persona. (Ortiz, 2020)

De acuerdo a la OMS (2019), indica que el estrés laboral ha sido considerado como un problema que peores consecuencias en el estado de salud y estabilidad emocional en los trabajadores debido a que todos llegan a tener problemas en el trabajo. Al considerar estadísticas se tiene que el 45% de los ciudadanos españoles afirman sufrir estrés que va relacionado directamente con el trabajo y es especialmente palpable cuando el individuo se encuentra fuera de su centro de trabajo cuando empieza a realizar otras actividades. Por otro lado, el estrés laboral ha generado consecuencias graves en el aspecto físico y mental de la persona. Es por ello que se recomienda enfrentar y evitar desde las instituciones con la oficina encargada de personal considerando la necesidad, capacidad y las funciones que realizan los trabajadores dentro de la institución, y de esta manera se podría mejorar el rendimiento de los trabajadores.

Desde la mirada de los países de América Latina, en el estudio realizado por (Mejia & Chacon, 2020) se pudo percibir que el estrés laboral incide en su gran medida los factores mental y físico del empleado así como en su eficiencia que fue evidenciado por las incidencias como son accidentes de trabajo, así mismo al tener estrés en el trabajo la persona presenta ansiedad, apatía, depresión, fatiga, frustración, irritabilidad, tensión, nerviosismo, etc. Además, en el estudio se indica que las mujeres son las que padecen más de estrés debido a que al realizar un trabajo también va con las responsabilidades del hogar u otro tipo de responsabilidad lo que hace a esta población vulnerable del estrés.

En el caso peruano, de acuerdo al Ministerio de Salud (2005) del país se afirma que el 28% de adultos mayores que labora en una institución indican padecer estrés

en el trabajo, mientras 36% indicaron que suelen tener estrés por la vida cotidiana que suelen llevar a parte de trabajar o por aquellas situaciones tensas a los cuales tienen que enfrentarse, y serían los factores principales que podría afectar la productividad en sus trabajos. Por otro lado, el especialista indica que el estrés viene camuflado debajo de un problema los cuales se hacen visibles por la fatiga crónica, dolor de cabeza frecuente, problemas de sueño, problemas gastrointestinales, subida bajar de masa muscular, dolores musculares, etc. No obstante, el especialista además recalca que el estrés se hace presente más en los desempleados que en los empleados es por ello que para reducir esta problemática se recomienda, abrir centros de salud en las empresas sean privadas o públicas para prevenir, orientar y rehabilitar y así promover liderazgo y productividad en el trabajo.

En la clínica odontológica, los profesionales que laboran no son ajenas a este problema del estrés quienes están afectos a las diversas atenciones que brindan a los pacientes donde se emite ruidos molestos al usar los aparatos y herramientas durante el proceso de atención a los pacientes que presentan diferentes problemas odontológicos. Además, la carga laboral muchas veces es agitada por lo cual los trabajadores suelen siempre estar un poco alterados o nerviosos quienes podrían tener problemas mentales y de salud a mediano o largo plazo.

En el presente estudio se plantea como problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022? Formulándose como problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés fisiológico y el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022?, b) ¿Cuál es la relación que existe entre los factores psicológicos y el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022?, c) ¿Cuál es la relación que existe entre los factores sociales y el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022?

La investigación planteada se justifica teóricamente, porque permitirá conocer de manera científica porque es importante evitar el estrés laboral para mejorar el desempeño profesional, asimismo la investigación tiene importancia social por lo que permitirá la mejora continua de los actores involucrados en el contrato y gestores de la salud en evitar, fomentar y rehabilitar a los profesionales que

padecen de estrés laboral. Por último, la investigación tiene una vital importancia en la metodología dado al uso de herramientas del estilo estadístico que permitan el desarrollo metodológico que permitan contrarrestar la hipótesis planteada, además de ello, que el trabajo servirá de ayuda para futuros estudios similares.

En cuanto a objetivos se plantea como principal: Determinar cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022. Formulándose como objetivos específicos: a) Conocer cuál es la relación que existe entre el fisiológico el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022, b) Estudiar cuál es la relación que existe entre los factores psicológicos y el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022, c) Analizar cuál es la relación que existe entre los factores sociales y el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022.

Al tener reconocido el problema y objetivo de investigación se plantea como hipótesis central: El estrés laboral se relaciona de manera significativa e inversa con el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022. Formulándose como hipótesis específicas: a) El estrés fisiológico se relaciona de manera significativa con el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022, b) El estrés psicológico se relaciona de manera significativa con el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022, c) Los estresores se relaciona de manera significativa con el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto respecta este capítulo, se tiene muchos estudios relacionados a la presente investigación, para ello se utilizó fuentes confiables bibliográficas que están constituidas por investigaciones nacionales e internacionales.

Dando inicio al estudio de nivel internacional se tiene a Hernández, et al. (2020) Que tiene como objetivo establecer los factores que influyen en el estrés laboral de los trabajadores de la empresa LGM Gestión empresarial S.A.S. la investigación fue de tipo mixta (cualitativa-cuantitativa), la población estuvo conformado por 5 trabajadores de la empresa teniendo la misma cantidad de trabajadores como muestra. La técnica de recolección de datos se utilizó el cuestionario para ambas variables y una entrevista. Se llegó al resultado donde se estableció la relación del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores donde el nivel de estrés es bajo debido a que no se presenta factores que estresen laboralmente dentro de la empresa.

Sánchez, et al. (2020) En su trabajo propuso establecer de qué manera el estrés influye en el desempeño laboral de las personas que laboran en una organización. Se optó por un estudio de análisis documental es decir de la revisión exhaustiva de la bibliografía sobre estudios y teorías existentes sobre el estrés y como este puede repercutir en la productividad de un empleado. Se arribó a la conclusión de que el estrés ha tomado mucha importancia para muchos investigadores y profesionales de la salud debido a que trae consigo riesgos en la salud física como mental en ese entender se afirmó como una las principales conclusiones de que el estrés incide directamente en el desempeño de los trabajadores de una institución.

Torres, et al. (2020), en su investigación tuvo como objetivo explicar el nivel de relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores del almacén Sandraagro. La investigación se desarrolló bajo la metodología de enfoque cuantitativa, descriptiva, transeccional y de diseño no experimental. Como herramienta de recopilación de datos se utilizó el cuestionario de estrés de la batería de riesgo psicosocial. En cuanto a los resultados se obtuvo que los profesionales técnicos y operativos, así como auxiliares presenta un nivel alto de estrés y se afirma que los auxiliares son los que presenta mayor nivel de estrés siendo los mismos niveles de desempeño al aplicar el cuestionario.

Dueñas (2020) en su investigación tuvo como propósito principal realizar un análisis de la relación entre el estrés laboral y el desempeño personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes. El autor realizó la investigación bajo la línea de metodología de enfoque cuantitativo, de método deductivo de alcance descriptivo. Por otro lado, se usó la encuesta como técnica de recojo de datos y el cuestionario como instrumento, el cual se aplicó a la población conformada por 76 colaboradores del hospital. Se obtuvo como resultado donde el 36% de los encuestados se sienten agotados anímicamente por las funciones que realizan ya que afirman que las tareas implican demasiada responsabilidad el cual desmorona su desempeño a la hora de cumplirlas. Se concluye que el 69% de los colaboradores evidencian alto niveles de estrés lo cual incide en la desmejora de su trabajo.

Como última investigación de nivel internacional Patlan (2019) en su investigación que tuvo como objetivo desarrollar una revisión literaria con el fin de analizar investigaciones existentes sobre el tema de ansiedad. La autora desarrollo la investigación bajo la metodología de estudio de nivel descriptivo que consistió en la revisión documentaria en base de data bibliográfica para ello se optó por 32 artículos que aportan para medir el estrés. En los resultados se identificaron 13 escalas de medición del estrés 9 de ellos permite la medición del estrés como respuesta, 6 de ellos permitieron medir el estrés como transacción, mientras que los 4 referidos al estrés como interacción. De esa manera se concluye que, con la finalidad de dar diagnóstico, medir y evaluar el estrés los profesionales deben de contar bases teóricas y metodológicas que aborden el estrés para así medirlos.

Como primer antecedente de nivel nacional se tiene el estudio del autor De la Cruz (2018), donde el propósito de la investigación fue determinar la relación existente entre el estrés laboral y, por otro lado, el desempeño profesional de los servidores del Hospital Señora de las Mercedes en Ancash. Con respecto a la metodología el autor opto por un estudio por un estudio cuantitativo, transversal, prospectivo, observacional y analítico. La muestra estuvo conformada por 92 profesionales de la salud a quienes se les aplico como herramienta de recolección de datos el cuestionario inventario Burnout de Maslach. Obteniéndose como resultado donde en mayoría de los trabajadores presentaron un alto nivel de estrés laboral traducido en un 47% y un regular desempeño profesional con un 42%, en

ese entender se llegó a la conclusión que el estrés laboral guarda relación significativa con el desempeño laboral en la entidad de salud mencionado.

Vega (2021) en su investigación el objetivo principal de su investigación fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores del hospital dentro de la provincia de Ferreñafe, donde se consideró como metodología el enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo – correlacional y diseño no experimental, siendo la muestra el total de 96 trabajadores de salud, teniendo como técnica de recolección de datos la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario, como resultado se pudo obtener haciendo uso de programas estadístico como Excel y SPSS donde se demostró que existe una relación baja entre ambas variables.

Flores (2022) en su estudio que tuvo como finalidad determinar la correlación entre las variables de estrés laboral y el desempeño profesional en los cirujanos dentistas de la región de Lambayeque. A lo que se refiere a la metodología la investigación fue de tipo descriptivo- correlacional, de enfoque cuantitativo, no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 173 odontólogos de quienes se obtuvo la información a través de la encuesta virtual de Google Forms. Para el desarrollo de los resultados se hizo uso del software SPSS 25 mediante la prueba no paramétrica de Rho de Spearman con el cual se obtuvo que entre las variables existe una relación positiva y significativa por lo que fue necesario rechazar la hipótesis nula.

Fuentes (2021) en su estudio que tuvo como propósito principal establecer la relación entre el estrés y desempeño laboral en el contexto de la pandemia de Covid 19 en cirujanos dentistas en la ciudad de Puno. El estudio estuvo establecido bajo los criterios de la metodología donde el estudio fue de tipo cuantitativo de nivel relacional, no experimental, prospectivo y transversal. La población lo conformó 1795 dentistas obteniéndose como muestra de estudio 317 cirujanos dentistas y para la obtención de los datos para la construcción de los resultados se aplicó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario. Se obtuvo como resultado que el 32% de los encuestados presenta un alto nivel de estrés, el 14% presenta estrés de nivel moderado y el 3% presenta un estrés de nivel bajo de esta

manera se concluye que se demostró que entre el estrés y el desempeño laboral existe una relación positiva en el contexto de pandemia Covid 19.

Como último estudio de índole nacional se tiene la investigación de Delgado, et al. (2020) Que tuvo como fin establecer la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en la red de salud de Trujillo. El autor optó por un estudio experimental de diseño correlacional de corte transversal de enfoque mixto, la población lo conformó 98 colaboradores siendo la muestra la misma cantidad de participantes. Como resultado se obtuvo que el 98% de los trabajadores presenta un nivel d estrés laboral medio y por lo tanto su desempeño se cataloga como regular, concluyéndose de esa manera que haciendo uso de la correlación de Spearman permitió establecer que existe una relación significativa negativa entre las variables de estudio.

Desarrollado los trabajos que anteceden al temario de la presente investigación, se sigue con el sustento teórico de la variable, estrés laboral se acude a las distintas teorías de los diferentes autores que desarrollaron y definieron el tema de estudio, asimismo se acude a distintos autores que definen las dimensiones de dicha variable.

En cuanto a las teorías a utilizar se tiene que el estrés tiene múltiples causas como el modelo de interacción entre el control y las demandas (Karasek, 1995).

Según la Organización Mundial de la Salud menciona que el estrés en las personas es una condición de reacción a presiones laborales que afectan la parte cognitiva y competencial de los individuos que se ven afectados frente a tal situación. También indica que tal condición se produce por la inestabilidad emocional que ocurren por las coacciones que surgen en las personas, ello incluido presiones laborales que afectan las capacidades y conocimientos de los humanos (Organización Mundial de la Salud, 2013).

Según la CES y Salud de Trabajo, menciona que el estrés se produce como una forma de respuesta contra productiva a las exigencias tanto físicas y psicológicas de la persona, teniendo como causa principal las exigencias laborales y demás obligaciones (Carvajal & Hermosilla, 2014).

El modelo de Karasek, a pesar de la existencia de la armonía entre la demanda y control, genera un grado de ansiedad en algún instante. El estrés crónico es llevado por la falta de un proceso de restablecimiento anímico proseguido (Carvajal & Hermosilla, 2014).

Por otro lado, el estrés tiene una fase de deterioro que se ve reflejado en la poca capacidad de resistencia de los individuos condición que se da constantemente y que puede resultar crónico tanto en la vida cotidiana del individuo y de su entorno (Lazarus & Folkman, 2011).

El estrés como la expresión corporal de respuesta a situaciones de peligro, por ello se produce una contrarrestación del cuerpo, teniendo fases de inicio y terminando en una fase de agotamiento lo que hace producir un incremento y deterioro del dinamismo para hacerle frente al dinamismo. Sobre el estrés laboral este se presenta cuando hay una relación con la organización (Carvajal & Hermosilla, 2014).

El estrés es un problema que esta presente en todas las etapas de la vida de las personas, es un problema ocupacional que a generado un amplio numero de causas en el aspecto físico como psicológico, asimismo el estrés se define como una fuerza que conduce a la interacción del trabajador de manera abrumador ante las actividades que tiene que realizar.

El estrés es el resultado de la interacción entre el trabajador como una condicionante o algo que le impide realizar con normalidad, de tal manera al tener un exceso carga de trabajo afecta a su bienestar y a su salud. (Cooper & Sloan, 2018)

El estrés es producto del desequilibrio entre el esfuerzo y la falta de recompensa en el trabajo. El esfuerzo en el trabajo se desempeña como parte del un proceso que se organiza socialmente como recompensas sociales, por ello cuando surge un ambiente el desequilibrio de carga laboral y falta de recompensa por los esfuerzos que realiza el trabajador surge la molestia por este generándose así un estrés por causa del trabajador. (Lazarus & Folkman, 2017)

El estrés se define como una respuesta no específica del cuerpo a cualquier requerimiento que se realiza y por el cual surge un aumento de la presión arterial,

liberación de hormonas, la respiración es rápida, existe la tensión muscular, transpiración y el corazón se acelera más rápido. (Siegrist, 2017)

El estrés laboral, se conceptualiza como aquella respuesta física, emocional y dañina que se produce por las exigencias del trabajo los cuales no igualan a las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajo. Cuando se percibe estrés en una persona se relaciona directamente con los trastornos musculares esqueléticos, se deprime y el agotamiento en el trabajo al cual puede llegar a generar enfermedades incluso llegar al cáncer. (Pender, 2018)

El estrés laboral como aquel estado psicológico que es parte y reflejo de un proceso de una interacción entre la persona y su entorno laboral. Asimismo, el estrés laboral se define como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de l comportamiento de aspectos adversos nocivos del contenido y de la institución del trabajo. (Liam, 2017)

Teniendo un conocimiento previo sobre el estrés laboral, se procede a la definición de las dimensiones por los que está compuesto como es el estrés fisiológico, estrés fisiológico y estresores laborales que a continuación se definen:

**Estrés físico:** Es la situación donde la persona presenta presión emocional. El tener mayores niveles de estrés genera problemas en las personas a medida que pasa el tiempo y van acumulando un desgaste mental que afecta la rutina diaria de los individuos. Sobre las causas de este tipo de estrés, se sabe que es causado por la realización de actividades y responsabilidades cotidianas y también por situaciones que afectan la salud integra del individuo y la de los seres más cercanos. Lo que genera la angustia es la falta de manejo emocional que las personas experimentan por los cambios provocados por las enfermedades o actividades de la vida rutinaria (Artherholt , 2012).

El estrés psicológico hace referencia con el apagado de las respuestas del estrés del cuerpo a una situación de dificultad al momento de pensar debido a que son afectados y puede causar las extremidades y el estómago a los órganos vitales y puede generar un malestar en la mente. (Mendez, 2019)

**Estrés Fisiológico:** Según (Nogareda, 2012) se describe como la reacción del organismo humano ante estímulos de estrés, empieza con la activación del

conocido eje hipofisopararrenal (HSP) que es una estructura nerviosa que conecta el sistema nervioso y endocrino y juntamente con otras glándulas. El hipotálamo se ubica en la base del cerebro. Lo que hacen es producir hormonas que son transportadas por la sangre y regulan las actividades de los órganos.

El estrés fisiológico es la reacción que se producen en el organismo que son estimulados ante los estímulos estresores donde los organismos que tiene una serie de reacciones físicas que se hacen visibles a través las reacciones en la piel, rostro, nervios, etc. (Oken, 2015)

Estresores laborales: Se manifiesta con síntomas moderados como es el cansancio y que a la larga se va complicando los cuadros de fatiga. De alguna manera se relaciona como una causa de problemas que suceden en el desempeño laboral de las empresas como accidentes que ocurren, lo que genera un clima laboral afectado por conflictos (Conduti & Gattas, 2013).

Los estresores laborales hacen referencia a todos los inadecuados y carencias, excesiva carga laboral, falta de control de trabajo, recompensa inadecuada, horarios disparatados, el aburrimiento, la sensación de injusticia, falta de profesionalismo. (Bardon, 2018)

Teniendo plasmada las teorías y definiciones de la primera variable y sus respectivas dimensiones, se procede a la definición de la variable desempeño profesional bajo teorías y definiciones al igual que de sus dimensiones.

La teoría del desempeño laboral va referido al rendimiento y desenvolvimiento del trabajador y que en la actualidad existen varias maneras de evaluar el desempeño laboral (Chiavenato, 2015).

Según el autor Chiavenato, viene a ser la eficacia que se tiene en una organización y que resulta determinante en el desenvolvimiento laboral de los individuos

El desempeño profesional se mide por el grado de cumplimiento del trabajo que se les otorga como metas a los trabajadores en una organización (Milkovich & Boudreau, 2017).

Viene a ser el nivel que un empleado ha podido alcanzar en relación a los objetivos propuestos dado en un periodo definido (Bohórquez, 2013).

Se relacionan con las metas que se designa en una organización establecidas una serie de normas que se debe regir el trabajador para accionar de manera eficaz y también eficiente (Stoner, 2011).

Según el autor, el desempeño profesional debe basarse en la identificación de las instituciones, la cual está relacionada con el rendimiento de las capacidades humanas y puestos laborales establecidos en una institución donde se medirá el desempeño de los individuos, respetando los lineamientos proyectados hacia el futuro (Chiavenato, 2015).

El desempeño es la influencia por la expectativa del empleado sobre el trabajo, aquellos deseos y logros que quieren conseguir con armonía. Así mismo el desempeño se relacionado se vincula con aquellas habilidades y conocimientos que tienen que ser un aporte a las acciones del trabajador. (Queipo, 2018)

El desempeño profesional va relacionado con las actitudes y aptitudes que se posee los cuales están en función a los objetivos a los cuales se desea alcanzar, por lo que es necesario el desarrollo de habilidades y el conocimiento adecuado el cual permite al colaborado ser más eficientes. (Garcia, 2017)

El desempeño profesional describe el grado en que los colaboradores de una organización lleguen a cumplir con los objetivos, es decir es el nivel de ejecución al que se llega a alcanzar para el logro de metas que están dentro de una organización en un tiempo dado. (Moreno, 2016)

El desempeño profesional hace referencia al valor esperado al que se llega aportar las organizaciones en las diferentes formas de conducta al cual se debe de llegar y a la vez contribuir a la eficacia organizacional. (Sanchez M. , 2017)

El desempeño profesional es el valor que se espera del colaborador que contribuye a la empresa el cual aporta a la conducta que puede tener un individuo, los cuales dan mucha importancia para la organización para el logro de objetivos generando motivación y satisfacción laboral. (Timothy, 2016)

Dimensiones del desempeño profesional: De acuerdo al Ministerio de la salud la forma como se planteó el procedimiento de la medición de esta variable se evalúa en acuerdo a las siguientes dimensiones (MINSA, 2011).

El desempeño profesional es la capacidad que un individuo efectúa las acciones, deberes y obligaciones propias de su cargo o funciones profesionales que se exige en un puesto de trabajo. (Delgado M. , 2016)

El desempeño profesional hoy en día se enfrenta a permanentes cambios, debido a la constante necesidad de mejorar para poder mantenerse en el mercado, ya que la competencia cada día crece y las entidades contratan personas más competidores en el mercado de trabajo, el cual debe ser recompensado por las entidades. (Armenakis, 2017)

El desempeño laboral es una disciplina que se ha venido estudiando desde tiempos remotos en los campos tanto económico como social, el cual ha llamado la atención e interés a las organizaciones de cómo se podría mejorar y reclutar al personal idóneo para mejorar. (Castro, 2017)

El desempeño laboral es la eficacia que demuestra un trabajador al desempeñarse en su centro de trabajo y optimiza los recursos para cumplir con las tareas que le han sido encomendadas por los encargados de las entidades donde se desempeñan como colaboradores. (Faria, 2013)

El término de desempeño laboral en la primera etapa cuando se inició con la descripción de los puestos de trabajo, para que posteriormente se convierta en una herramienta para que se pueda medir el buen funcionamiento en cada área productiva y actualmente actúa como piedra angular para el desarrollo de la efectividad y éxito en las organizaciones. (Fox & Bruursema, 2016)

Se precisa que el desempeño laboral es el resultado del comportamiento, de los trabajadores en consecuencia de su actividades asignadas y aportes que están en función a su cargo que dependen de un regulador entre el colaborador y la empresa. (Hakstian & Farrell, 2015)

Competencias Cognitivas: Son aquellos conocimientos de los individuos que se adquieren a través de los sentidos. Estos conocimientos se adquieren tanto práctica como teóricamente como un proceso de aprendizaje en el tiempo (MINSA, 2011).

Hace referencia competencias cognitivas son aquellos que ayuden dar el significado a los sucesos que ocurren ya en la información que se recibe, así como

evaluar y crear nueva información a tomar las decisiones y resolver los problemas. (Lizarraga, 2019)

Competencias Actitudinales y Sociales: Aspectos que hacen que las personas estén satisfechas al realizar y cumplir con las labores dentro de una institución adquiriendo conocimientos motivacionalmente y que serán reflejados en la realización de trabajos marcando la actitud que tenga el sujeto frente a las labores asignadas (MINSa, 2011).

Competencias de capacidad técnica: Son las condiciones que muestra el trabajador para competir en su entorno laboral para cumplir con sus objetivos individuales y personales. Esto quiere decir, que las personas ponen de su parte la iniciativa y aporte de sus propios conocimientos para hacerle frente a sus deberes (MINSa, 2011).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

El estudio prefirió optar por el tipo básico, debido a que los datos recopilados para nuevas teorías que desarrollen conocimientos en la sociedad, Hernández, R; Fernández, C; Baptista, P (2018), por ello, se desarrolla conjeturas empíricas y sistemáticas para la realización de un estudio de un fenómeno.

Asimismo, la investigación que se presenta está marcado por el enfoque cuantitativo, que, según Hernández, R. (2014) se hizo un análisis estadístico que permita obtener los resultados que probaron la relación de las variables de estudio.

##### **Diseño de investigación**

Debido a que no se manipulan las variables, la investigación presente tuvo un diseño no experimental, Hernández, R. (2014) se caracteriza porque no se modifica las variables, lo que únicamente se observó éstas, sin la necesidad de ser modificadas.

Asimismo, esta investigación fue de corte transversal, ya que como indica Hernández, R. (2014) el propósito fue recopilar la información de los datos en un tiempo definido para el estudio de las variables.

También el trabajo de investigación utilizó el alcance correlacional donde se pretendió medir y buscar la relación que existe entre las variables de esta investigación, que son el estrés laboral y el desempeño profesional. Para Hernández, R. (2014) se debe desarrollar el grado de correlación entre dos o más variables para ser cuantificados y analizados y así establecer el nivel de relación de dichos temas.

### **3.2. Variables y Operacionalización**

#### **Variable independiente: Estrés laboral**

##### **Definición conceptual**

Se define como una condición de desgaste del cuerpo, dentro de las características más notorias se evidencia la alarma de contestación frente a una situación de presión, por otro lado, se tiene la fase de resistencia, en la cual se tiene un diagnóstico de contraprestación a una realidad, y finalmente, se tiene la fase de agotamiento, fase en la cual se manifiesta los síntomas más notorios del estrés como el deterioro emocional (Carvajal & Hermosilla, 2014).

##### **Definición operacional**

El estrés laboral está compuesto por el estrés fisiológico, estrés psicológico y estresores laborales el cual esta medido por el instrumento cuestionario bajo el criterio de escala de Likert.

##### **Indicadores**

Nos permitirán la medición de las variables de estudio, los indicadores son: cambios de estado de ánimo, desconcentración, ansiedad, alteraciones musculares, letargo, agotamiento, falta de sueño, etc.

##### **Escala de medición**

La escala de Likert sirve de instrumento de medición de una investigación cuantitativa, correspondiente al nivel de medición ordinal. Esta escala está ajustada por un número de interrogantes que están en forma asertiva, por lo que se necesita del juicio de un sujeto. Paramo 1997 citado por Bedoya (2017).

La herramienta estuvo compuesta de opción la escala de Likert como característica principal, que estará dado de la siguiente forma:

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

## **Variable independiente: Desempeño profesional**

### **Definición conceptual**

El desempeño profesional es diagnosticar el desenvolvimiento de los humanos en las instituciones, en los puestos laborales y la medición como pilar fundamental de la evaluación del desempeño que irán orientadas y proyectadas a futuro y preparación del desempeño laboral (Chiavenato, 2015).

### **Definición operacional**

El desempeño profesional se mide considerando como dimensiones a las competencias cognitivas, competencias actitudinales sociales y competencias de capacidad técnica.

### **Indicadores**

Sirven como ayuda para la cuantificación de las variables y que están conformadas por las siguientes dimensiones: conocimientos, experiencias, motivaciones, logro de objetivos y cumplimiento de tareas.

### **Escala de medición**

El estudio se caracterizó por contar con la escala de Likert como respuestas, organizados así:

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

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **Población**

Para Olivares, R (2003), la población está definida como la agrupación de elementos, personas, etc. Que a la vez están englobados por conjeturas y observación del total de personas que conforman el universo.

En el estudio se consideró como población a 20 profesionales odontólogos de una clínica odontológica de la ciudad del Cusco.

### **Criterios de inclusión**

Para el desarrollo de la investigación se manejó distintos razonamientos de inclusión para poder definir la población objetivo, estas fueron los profesionales

odontólogos que se encuentran trabajando en la clínica odontológica, profesionales predispuestos en la colaboración de responder el cuestionario.

### **Criterios de exclusión**

Son los criterios por los cuales se pudo delimitar la población objetivo del presente estudio: Profesionales odontólogos que no se encuentran trabajando en la clínica odontológica, profesionales que no están predispuestos en la colaboración de responder el cuestionario.

### **Muestra**

Olivares R (2003), identifica a la muestra como pequeño componente de la población en general, que se obtiene con el propósito de conocer sus componentes con la intención de investigar las propiedades y demás tipologías que posee la población en mención.

Por tanto, se estableció como tamaño de muestra a 20 profesionales odontólogos de una clínica odontológica del Cusco.

### **Muestreo**

Hernández, R. (2014) define el muestreo como la manera de elección según se aplica los criterios estandarizados para reservar los recursos que determinan a la muestra.

Para establecer el tamaño de muestra en el presente estudio se utilizó el muestreo censal dado que es la misma a la población.

### **Unidad de análisis**

Estuvo conformado por los profesionales odontólogos de una clínica odontológica de la ciudad de Cusco.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

Para López, R & Fachelli, S. (2015) Encuesta: viene a ser la técnica por donde se obtienen datos a través de interrogantes que son elaboradas a la población objetivo de estudio para obtener la información de manera sistemática para la conceptualización de los problemas que se tratan en una investigación.

## Instrumento

Según Hernández, R. (2014) El cuestionario es el conjunto de ítems que se utilizan para hallar los resultados que responderán a los objetivos que se planteen en la investigación.

Para la variable estrés laboral se adaptó el cuestionario dado por Cárdenas (2021), el cual está compuesto por un total de 20 Ítems que fue distribuido de la siguiente manera: para la dimensión estrés psicológico se tendrá 6 Ítems, para la dimensión estrés fisiológico se tendrá 6 Ítems y por último para la dimensión estresores se tendrá 8 Ítems. Al mismo tiempo estuvo conformada de la siguiente forma como respuesta de opción la escala de Likert:

Valor 1	Valor 2	Valor 3	Valor 4
Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre

Por otra parte, para el variable desempeño profesional se utilizó el cuestionario diseñado por Chumpitaz (2017), la cual está constituida por un total de 20 Ítems. Tenemos que la dimensión capacidad de competencias cognitivas estuvo compuesto por 6 Ítems, la dimensión competencias actitudinales y sociales tuvo 6 Ítems y finalmente la dimensión competencias de capacidad técnica estuvo compuesto por 8 Ítems. Del mismo modo estuvo conformada de la siguiente forma teniendo como respuesta de opción la escala de Likert:

Valor 1	Valor 2	Valor 3	Valor 4
Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre

## Diseño de instrumento

Como instrumento se utilizó una serie de preguntas cerradas que se obtuvieron en base a las dimensiones las cuales estuvieron determinadas para cuantificar las variables y de esa manera contrastar las hipótesis planteadas. En cuanto a los cuestionarios se caracterizan por utilizar la escala de Likert las cuales

contienen valores de respuestas que permitieron obtener resultados del estrés laboral y el desempeño profesional.

### **Validez y confiabilidad**

Fue necesario utilizar la técnica de alfa de Cronbach que permitió estudiar los instrumentos de cada variable que se quiera calcular en la investigación (Hernández *et al.*, 2018).

En cuanto a la validez del instrumento de acuerdo con el variable estrés laboral el autor Cárdenas (2021), se recurrió a la opinión de 3 especialistas en la materia que de acuerdo a su juicio se tuvo modificaciones para su aplicación a la realidad del ámbito y las personas que participan de la población de estudio.

Para la validez del instrumento del variable desempeño profesional, el autor Chumpitaz (2017), contó con la venia de 3 especialistas en la materia, sin embargo, se tuvo modificaciones para su aplicación a la realidad del ámbito y población de estudio.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad es el grado de precisión de medida que al aplicar repetida vez al mismo individuo se obtendrá iguales derivaciones (Hernández *et al.*, 2018).

con la factibilidad de aplicar la veracidad de la herramienta de la variable estrés laboral el autor Sudario, tuvo que aplicar un proceso a un grupo piloto de 12 colaboradores además que se hizo uso del Alfa de Cronbach para la determinación del nivel de fiabilidad que resultó un valor de 0.904 teniendo un nivel confiable alto.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable desempeño profesional se aplicó la prueba piloto a 10 profesionales odontólogos de una clínica odontológica del Cusco, de la cual se tuvo una duración de 5 a 10 minutos en promedio para la aplicación. Asimismo, con la prueba piloto aplicada se comprobó la fiabilidad usando el Alfa de Cronbach, dando el resultado del nivel de fiabilidad de 0.841 siendo un nivel confiable alto.

### **3.5. Procedimientos**

En esta investigación, para demostrar los resultados se aplicó primeramente el cuestionario el cual permitió recopilar información. Para ello, se obtuvo el permiso

correspondiente al director de la clínica odontológica del Cusco, una vez dada la autorización, se tuvo que aplicar el instrumento a los profesionales odontólogos de la institución antes mencionado. Para la aplicación del cuestionario, se dio una charla previa a los colaboradores para explicarles el objetivo de dicho instrumento para despejar dudas de ellos

### **3.6. Métodos de análisis**

Al concluir con el levantamiento de la información mediante el trabajo de campo, se prosiguió a la selección de datos, es así como se trasladó la información al programa estadístico Statical Package for the Social Sciences conocido por sus siglas SPSS, en la versión 25, para posteriormente desglosar los resultados en figuras y tablas que luego serán exportados al programa Excel 2019. Para los resultados se tomó en cuenta lo siguiente:

**Resultados descriptivos:** Aquí se describió todas las respuestas que se dieron al aplicar el cuestionario a los encuestados lo que permitió obtener la distribución central, la variación y como se distribuyen las variables que se investigó.

**Resultados inferenciales:** Aquí se dedujo y también contrastó las hipótesis utilizando pruebas estadísticas que podrían ser la Rho de Spearman, Pearson, etc. que dependerá de la prueba de la distribución normal de los datos.

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente estudio, se detalló considerando los lineamientos establecidos según el código de ética y los establecidos en la Universidad César Vallejo. Por ello, este trabajo de investigación se realizó considerando intenciones netamente académicas, dadas que los instrumentos se aplicaron anónimamente, de esta manera la información fue protegida y utilizadas solo con propósitos de estudio académico, teniendo presente el principio de la no maleficencia.

De esta forma, considerando el principio de beneficencia, se estableció la finalidad de estudio de esta investigación que es determinar cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco.

Asimismo, la aplicación de los cuestionarios a los profesionales odontólogos de una clínica odontológica del Cusco, se elaboró considerando la autonomía de los colaboradores se contó con el veredicto de los profesionales odontólogos para completar el cuestionario planteado. Por otra parte, los resultados no fueron manipulados al momento de ser procesados para que se vea reflejado la perspectiva de los profesionales odontólogos, por tal motivo sin faltar el respeto al principio de justicia.

## IV. RESULTADOS

### a) Resultados descriptivos

**Tabla 1**

*Dimensiones de la variable del estrés laboral*

Dimensiones	Nunca		A veces		Frecuentemente		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Estrés psicológico	1	5%	2	10%	5	25%	12	60%	20	100%
Estrés fisiológico	0	0%	4	20%	6	30%	10	50%	20	100%
Estresores	1	5%	3	15%	5	25%	11	55%	20	100%

### Interpretación

En la tabla 1, con respecto a las derivaciones de la dimensión estrés psicológico, donde se percibe que el 60% muestra que siempre, seguido por el 25% que demuestra que frecuentemente y un 5% que indica que nunca, ha podido concretarse bien, es capaz de enfrentar sus problemas, ha podido disfrutar las actividades, se ha sentido deprimido, ha perdido confianza en sí mismo. Por lo que se puede inferir que más de 50% de los odontólogos se sienten estresados psicológicamente.

Con respecto a la dimensión estrés fisiológico, se percibe que el 50% de los colaboradores que mencionan que siempre, seguido por el 30% que indica frecuentemente y un 20% que indica que a veces tiene dificultad para dormir, tiene dolores de cabeza, ha perdido el apetito, siente dolor en el cuello, hombros y se siente cansado mentalmente. En ese entender los encuestados si perciben el estrés fisiológico que se manifiesta de diferentes maneras en el cuerpo.

Por último, con respecto a la dimensión estresores se puede afirmar que el 55% de los odontólogos encuestados mencionan que siempre, el 30% que indica frecuentemente y un 5% indica que nunca trabaja con materiales, las cosas se contradicen a su criterio, tiene mucha responsabilidad, se tiene condiciones de trabajo inadecuado y existe conflictos con sus compañeros de trabajo. Por lo que se afirma que los estresores existentes en el trabajo del profesional son determinantes para el estrés.

**Tabla 2**  
*Variable estrés laboral*

	<b>f</b>	<b>%</b>
Nunca	2	10%
A veces	3	15%
Frecuentemente	5	25%
Siempre	10	50%
Total	20	<b>100%</b>

### **Interpretación**

Teniendo las derivaciones, se percibe que el 50% de los odontólogos que trabaja en una clínica odontológica de Cusco mencionan que siempre sienten estrés en el trabajo, seguido por el 25% que indican que frecuentemente siente estrés y el 10% indica que nunca siente estrés en su trabajo. Por lo que se deduce que una mayor población de profesionales odontólogos se siente estrados debido a muchos factores y los cuales se expresan a través de dolores, falta de sueño, ansiedades, etc. El cual puede interferir en el desempeño en su trabajo.

**Tabla 3**  
*Dimensiones de la variable desempeño profesional*

Dimensiones	Nunca		A veces		Frecuentemente		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Capacidad de competencias cognitivas	0	0%	1	5%	4	20%	15	75%	20	100%
Competencias actitudinales y sociales	1	5%	2	10%	3	15%	14	70%	20	100%
Evaluación formativa interactiva	1	5%	4	20%	5	25%	10	50%	20	100%

### Interpretación

En la tabla 3 se evidencia las consecuencias de las dimensiones de la variable desempeño profesional, donde para la dimensión Capacidad de competencias cognitivas se percibe que el 75% menciona que siempre, seguido por el 20% que indica que frecuentemente y el 5% que indica que a veces percibe las deficiencias de su servicio, introduce sus saberes considerando la práctica para la correcta toma de decisión, utiliza los instrumentos de manera adecuada, reconoce los signos y patologías en sus pacientes. Por lo que los profesionales encuestados si desarrollan sus capacidades cognitivas debido a que es importante para la atención adecuado a los pacientes.

Con respecto a la dimensión Competencias actitudinales y sociales se percibe que el 70% indica que siempre, seguido por el 15% que indica que frecuentemente y el 5% que indica que nunca, brinda soporte emocional a la familia, brinda preparación psicológica antes de los procedimientos, mantiene buenas relaciones, no brinda información sobre la salud del paciente. Por lo que los profesionales encuestados desarrollan las capacidades sociales el cual les permite una buena relación con sus pacientes y familiares.

Por último, con respecto a la dimensión Evaluación formativa interactiva se percibe que el 50% indica que siempre, seguido por el 25% que indica que frecuentemente y el 5% que indica que nunca, practica las medidas de bioseguridad, respeta

opiniones y sugerencias, aplica correctamente los medicamentos dentales, prepara el material de equipo y tratamiento antes de los procedimientos. Por lo que el profesional está preparado para atender a los pacientes siguiendo procedimientos.

**Tabla 4**  
*Variable desempeño profesional*

	<b>f</b>	<b>%</b>
Nunca	1	5%
A veces	3	15%
Frecuentemente	4	20%
Siempre	12	60%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

### **Interpretación**

Obtenido las derivaciones, se entiende que el 60% de los profesionales odontólogos que laboran en una clínica odontológica del Cusco, siempre se desempeñan de manera profesional seguido por un 20% que indica que frecuentemente que tienen un buen desempeño profesional y el 5% indican que nunca. En ese entender los profesionales a pesar de la existencia de estrés en el trabajo su desempeño no se ve perjudicado, debido a su desarrollo de capacidades que les permite su correcto desempeño.

## b) Resultados inferenciales

**Tabla 5**

*Prueba de distribución normal Shapiro-Wilk a las variables estrés laboral y desempeño profesional*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,554	170	,000
Desempeño profesional	,667	69	,000

### Interpretación

Al determinar la prueba de normalidad haciendo uso de la prueba de distribución de normal de Shapiro Wilk para ambas variables de estudio, considerando que el tamaño de muestra es menor a 30, se obtiene como resultados que se muestran en la tabla anterior que la significancia bilateral es de 0.00 que viene a ser menor a 0.05, por lo que se afirma que la distribución normal de los datos no es normal; por lo tanto se utilizara como instrumento estadígrafo no paramétrico Chi Cuadrado para la comprobación de las hipótesis que se plantearon en la presente investigación.

Para poder desarrollar la pregunta se utilizó el programa del Spss 25 teniendo en cuenta el nivel de confianza del 95% y el nivel de significancia de 0,05.

Donde para el caso de la pregunta se tiene la siguiente restricción:

- Si Chi-cuadrado de Pearson  $> 0.05$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.
- Si Chi-cuadrado de Pearson  $< 0.05$  se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

## Prueba de hipótesis general

**Ha:** El estrés laboral se relaciona de manera significativa e inversa con el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022.

**Ho:** El estrés laboral no se relaciona de manera significativa e inversa con el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022

**Tabla 6**

*Correlación entre la estrés laboral y desempeño profesional*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,832 <sup>a</sup>	8	,000
Razón de verosimilitud	30,510	8	,000
Asociación lineal por lineal	18,714	1	,000
N de casos válidos	20		

**a. 1 casillas (6,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,37.**

## Interpretación

En la tabla anterior se puede percibir que al utilizar el Chi cuadrado de Pearson se evidencia que es de  $0.00 < 0.05$  el cual indica que existe una relación significativa entre las variables de estudio por lo tanto se rechaza la hipótesis nula. Por lo que se afirma, que el estrés laboral se relaciona de manera significativa e inversa con el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022.

### Prueba de hipótesis específico 1

**Ha:** El estrés fisiológico se relaciona de manera significativa con el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022.

**Ho:** El estrés fisiológico no se relaciona de manera significativa con el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022.

**Tabla 7**

*Correlación entre estrés fisiológico y desempeño profesional*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,832 <sup>a</sup>	8	,021
Razón de verosimilitud	30,510	8	,000
Asociación lineal por lineal	18,714	1	,010
N de casos válidos	20		

**a. 1 casillas (6,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,37.**

### Interpretación

En la tabla anterior se puede percibir que al utilizar el Chi cuadrado de Pearson se evidencia que es de  $0.021 < 0.05$  el cual indica que existe una relación significativa entre la dimensión y la variable de estudio por lo tanto se rechaza la hipótesis nula. Por lo que se afirma, que el estrés fisiológico se relaciona de manera significativa con el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022.

## Prueba de hipótesis específico 2

**Ha:** El estrés psicológico se relaciona de manera significativa con el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022

**Ho:** El estrés psicológico no se relaciona de manera significativa con el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022

**Tabla 8**

*Correlación entre estrés psicológico y desempeño profesional*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,832 <sup>a</sup>	8	,000
Razón de verosimilitud	30,510	8	,000
Asociación lineal por lineal	18,714	1	,010
N de casos válidos	20		

**a. 1 casillas (6,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,37.**

## Interpretación

En la tabla anterior se puede percibir que al utilizar el Chi cuadrado de Pearson se evidencia que es de  $0.000 < 0.05$  el cual indica que existe una relación significativa entre la dimensión y la variable de estudio por lo tanto se rechaza la hipótesis nula. Por lo que se afirma, que el estrés psicológico se relaciona de manera significativa con el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022.

### Prueba de hipótesis específico 3

**Ha:** Los estresores se relacionan de manera significativa con el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022.

**Ho:** Los estresores no se relaciona de manera significativa con el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022.

**Tabla 9**

*Correlación entre estresores y logro de objetivos*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,832 <sup>a</sup>	8	,001
Razón de verosimilitud	30,510	8	,020
Asociación lineal por lineal	18,714	1	,011
N de casos válidos	20		

**a. 1 casillas (6,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,37.**

### Interpretación

En la tabla anterior se puede percibir que al utilizar el Chi cuadrado de Pearson se evidencia que es de  $0.001 < 0.05$  el cual indica que existe una relación significativa entre la dimensión y la variable de estudio por lo tanto se rechaza la hipótesis nula. Por lo que se afirma, que los estresores se relacionan de manera significativa con el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022.

## V. DISCUSIÓN

El estrés laboral es el producto del exceso presión que una persona tiene en su entorno laboral, en palabras más técnicas se considera como el desequilibrio existente por un lado la exigencia laboral, y por otro, la capacidad de recursos a disposición para el cumplimiento eficiente. Las causas de este malestar que se produce en las personas son por la excesiva responsabilidad, demasiada carga de trabajo, las relaciones con las personas problemáticas y la insatisfacción del individuo frente a muchos aspectos. Si la persona presenta esta sintomatología por largo tiempo o es frecuente que puede traer consigo diferentes consecuencias como enfermedades, problemas motores, trastornos variados y psicológicos.

Por otro lado, el desempeño profesional, hoy en día es importante para las organizaciones por tener como objetivo optimizar beneficios, así como optimizar los recursos que se disponen para el cumplimiento de las tareas designadas a los trabajadores. Por lo tanto, es necesario, que las organizaciones realicen un buen reclutamiento de los trabajadores y recompensar los esfuerzos que realicen al momento de desenvolverse en el cumplimiento de sus funciones.

El cuestionario que se aplicó a los profesionales odontólogos de una clínica odontológica del Cusco, se pudo obtener los siguientes resultados el cual se contrasto con la literatura existente.

Con respecto a la hipótesis general el cual fue: El estrés laboral se relaciona de manera significativa e inversa con el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022. Se encontró como resultado que existe una relación entre las variables, ya que el p-valor de significancia es  $0,000 < 0,05$ , eso quiere decir que la relación es significativa, por tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Comparando dicho resultado con el estudio de Sánchez, et al. (2020), se afirma que contrasta con los resultados de la presente investigación, debido a que el autor encontró como resultado que estrés laboral índice directo y significativamente en el desempeño laboral, aparte de que el estrés trae consigo consecuencias perjudiciales al bienestar psicológico y físico de los trabajadores.

Y teniendo comparada con la teoría de estrés laboral de Organización Mundial de Salud donde se menciona que el estrés en las personas es una condición de reacción a presiones laborales que afectan la parte cognitiva y competencial de los

individuos que se ven afectados frente a tal situación. También indica que tal condición se produce por la inestabilidad emocional que ocurren por las coacciones que surgen en las personas, ello incluido presiones laborales que afectan las capacidades y conocimientos de los humanos. En ese entender cuando existe una presión de la carga laboral los trabajadores llegan a estresarse tanto que no rinden en el cumplimiento de sus funciones.

Y con respecto a la teoría del desempeño laboral, Chiavenato hace referencia a ello que va referido al rendimiento y desenvolvimiento del trabajador y que en la actualidad existen varias maneras de evaluar el desempeño laboral. Definitivamente el autor tiene mucha razón, de que el desempeño laboral se puede medir desde distintos puntos ya que es un tema muy importante tanto para el sector de la economía y para el sector de la psicología.

Con respecto a la hipótesis específico 1 el cual fue: El estrés fisiológico guarda relación significativa con el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022. Se encontró como resultado que existe relación entre el estrés fisiológico y desempeño profesional, donde el p-valor de significancia fue  $0,021 < 0,05$ , que indica una relación significativa. En tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Comparando con el estudio de Torres, et al. (2020), los resultados del estudio arrojan en comparación es esta investigación, que a pesar que se comparan los resultados, dado que los autores presentan existencia de relación directa entre las variables, además hallaron que se presenta un alto nivel de estrés en los trabajadores, el cual estaría perjudicando su buen desempeño de los profesionales de la institución donde se desenvuelven.

El autor Artherholt sustenta con respecto al estrés fisiológico se da cuando al tener mayores niveles de estrés genera problemas en las personas a medida que pasa el tiempo y van acumulando un desgaste mental que afecta la rutina diaria de los individuos. Sobre las causas de este tipo de estrés, se sabe que es causado por la realización de actividades y responsabilidades cotidianas y también por situaciones que afectan la salud integral del individuo y la de los seres más cercanos. Es un desgaste del físico que más adelante se hace presente con síntomas como son problemas musculares, problemas en la piel, movimientos,

dolores musculares, los cuales impiden que los trabajadores se desempeñen de una manera adecuada y saludable en el cumplimiento de sus tareas en las instituciones.

Así mismo Armenakis hace mención que el desempeño laboral, hoy en día se enfrenta a permanentes cambios, debido a la constante necesidad de mejorar para poder mantenerse en el mercado, ya que la competencia cada día crece y las entidades contratan personas más competidores en el mercado de trabajo, el cual debe ser recompensado por las entidades. Y Definitivamente en la entidad de estudio el desempeño es prioritario para los encargados de administrar el trabajo de los profesionales porque así se puede generar mayores beneficios y optimizar los recursos.

Con respecto a la hipótesis específico 2 el cual fue: El estrés psicológico se relaciona de manera significativa con el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022. Se encontró como resultado que existe relación entre el estrés psicológico y desempeño profesional, y el p-valor de significancia fue  $0,000 < 0,05$ , que resulta en una relación significativa, es así que se acepta la hipótesis alterna.

Realizando una comparación con la literatura existente, el estudio de Dueñas (2020), contrasta con los resultados de la presente investigación, debido a que el investigador arribó como resultado de que existe una relación fuerte entre el estrés y el desempeño laboral, debido a que los trabajadores que presentan estrés, presentan el cansancio anímico, están desmotivados los cuales conllevan a desmoronarse en su desempeño al momento de cumplir con sus funciones.

El estrés psicológico según el autor Méndez hace referencia a la falta de respuesta del cuerpo al no tener control del cerebro que está muy estresado así mismo se pierde el control de las emociones que son reacciones de manera abrupta ante cualquier problema.

De acuerdo a Garcia, el desempeño profesional va relacionado con las actitudes y aptitudes que se posee los cuales están en función a los objetivos a los cuales se desea alcanzar, por lo que es necesario el desarrollo de habilidades y el conocimiento adecuado el cual permite al colaborado ser más eficientes.

Con respecto a la hipótesis específico 3 el cual fue: Los estresores se relaciona de manera significativa con el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022. Se encontró como resultado. Se encontró como resultado la relación que existe entre estresores y desempeño profesional, donde el p-valor de significancia fue de  $0,001 < 0,05$ , nos indica una relación significativa, por lo que se acepta la hipótesis alterna.

Realizando una comparación con el estudio de Vega (2021), se afirma que los resultados del estudio contrastan con los del presente trabajo de investigación, debido a que haciendo uso del software del spss y Excel se encontró como resultado la relación baja entre el estrés y el desempeño laboral, a pesar de esta relación baja es significativo debido a que los profesionales que presentan estrés han generado problemas o han cometido errores de los cuales se ha tenido un poco de preocupación en los encargados.

Además, si comparamos con el autor Bardón que define estresores como a todos los inadecuados y carencias, excesiva carga laboral, falta de control de trabajo, recompensa inadecuada, horarios disparatados, el aburrimiento, la sensación de injusticia, falta de profesionalismo. En definitiva, en la clínica, por tratarse de un trabajo que requiere de una serie de uso de equipos que tienen un alto grado de bulla hacia el oído y olores por los procedimientos quirúrgicos al cual se somete a los pacientes, son factores que producen estrés total durante el trabajo.

Ahora con respecto al desempeño profesional de acuerdo a Thymoty, es el valor que se espera del colaborador que contribuye a la empresa el cual aporta a la conducta que puede tener un individuo, los cuales dan mucha importancia para la organización para el logro de objetivos generando motivación y satisfacción laboral. Las entidades esperan que los trabajadores respondan a lo que requiere de acuerdo a las tareas que se les asigna a los trabajadores a quienes se les reclutaron para el cumplimiento y que aporten de manera beneficiosa en la empresa.

De lo anterior, se puede afirmar que el estrés que se produce en las personas que tienen a cargo responsabilidades laborales, pueden traer consigo una serie de consecuencias en su rendimiento y el normal desarrollo de sus actividades en su centro de trabajo para ello es recomendable que los encargados a cargo de la

gestión del personal puedan plantear estrategias que ayuden a reducir el estrés en los profesionales.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Se determinó que estrés laboral se relaciona de manera significativa con el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022, debido a que la prueba del Chi cuadrado de Pearson es de  $0.00 < 0.05$ , por lo que se procedió a rechazar la hipótesis nula. El estrés laboral de los profesionales trae consigo una serie de consecuencias y una de ellas es la afectación al desempeño profesional que a medida se ha más agudo y prolongado el estrés el desempeño de los profesionales disminuirá.
- 6.2.** Se determinó que el estrés fisiológico se relaciona de manera significativa con el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022, debido a que la prueba del Chi cuadrado de Pearson es de  $0.021 < 0.05$ , por lo que se procedió a rechazar la hipótesis nula. Las evidencias del estrés fisiológico en el trabajador a través de problemas musculares, en la piel, rostro, etc. Impedirán al trabajador desempeñarse de manera eficiente en la institución.
- 6.3.** Se determinó que el estrés psicológico se relaciona de manera significativa con el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022, debido a que la prueba del Chi cuadrado de Pearson es de  $0.000 < 0.05$ , por lo que se procedió a rechazar la hipótesis nula. Las evidencias del estrés psicológico en el trabajador a través de problemas de expresión de sentimientos, emociones, etc. harán que el profesional no será eficiente su desempeño, el cual incluso traerá consigo enfermedades crónicas.
- 6.4.** Se determinó que los estresores se relacionan de manera significativa con el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022, debido a que la prueba del Chi cuadrado de Pearson es de  $0.001 < 0.05$ , por lo que se procedió a rechazar la hipótesis nula. En la clínica donde se desempeñan los profesionales existe una variedad de estresores que son causa principal para que el profesional se sienta abrumado y su desempeño disminuya.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Se recomienda al gerente general de la clínica odontológica del Cusco, derivar un presupuesto al área de gestión del personal, que este dirigida específicamente a la reducción del estrés de los profesionales que laboran en la clínica.}
- 7.2.** Se recomienda al gerente general de la clínica odontológica del Cusco, crear espacios de diversión y ejercitarse de los profesionales, para disminuir el estrés físico que poseen, asimismo sería recomendable plantear un horario de deporte durante la semana.
- 7.3.** Se Recomienda al jefe de personal estar más involucrado con el bienestar emocional del profesional que labora en la clínica odontológica, y pueda proporcionar un profesional que de soporte psicológico a los profesionales odontólogos.
- 7.4.** Se recomienda a los profesionales odontólogos que laboran en la clínica del Cusco, fomentar el buen ambiente laboral, asimismo organizarse y tratar de disminuir la carga laboral de tal manera no perjudique su desempeño laboral.

## REFERENCIAS

- Armenakis, A. (2017). Organizational culture: Assessment and transformation. *Journal of Change Management*, 11.
- Artherholt , S. (10 de Diciembre de 2012). Estrés psicológico y el cáncer. *Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.*
- Bardon, J. (2018). Estresores laborales: tipos, clasificación y ejemplos. *Scielo*, 23-24.
- Bedoya, C. (2017). Diseño de un instrumento tipo escala Likert para la descripción de las actitudes hacia la tecnología por parte de los profesores de un colegio público de Bogotá. . 1-162.
- Bohórquez, B. (2013). *Estudio comparativo de la satisfacción del cliente*. Caracas: Andres bello.
- Cardenas , K. (2021). *Estrés y Desempeño Laboral en el Personal del Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021*. Lima Peru: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73953/Cardenas\\_RKP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73953/Cardenas_RKP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carvajal, R., & Hermosilla, S. (2014). *Stress and burnout at work: differences, updates and lines of intervention*. España: Ivan Paulov. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
- Castro, P. (2017). El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de pymes potosinas. *Universidad Autónoma del Estado de San Luis Potosí.*, 1-3.
- Chiavenato, I. (2015). *Gestión del talento humano*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>

- Chumpitaz, J. (2017). *Evaluación del desempeño laboral según características demográficas del personal de enfermería del servicio Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla 2017*. Lima Peru : Universidad Cesar Vallejo.
- Conduti, P., & Gattas, Y. (2013). *Enfermedades laborales que afectan el entorno organizacional*. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo.
- Cooper, C., & Sloan, S. (2018). Occupational stress indicator. *NFER-Nelson*, 1-32.
- De la Cruz, Y. (2018). *Estres laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de la Merced Carhuaz 2016*. Lima: Universidad de San Martín de Porres. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3488/delacruz\\_rym.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3488/delacruz_rym.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Delgado , S., Calvanapon, F., & Cardenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. doi: <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Delgado, M. (2016). Consideraciones sobre el desempeño profesional. *Revista Cubana de enfermería* , 32.
- Dueñas, F. (2020). *Estres laboral y su relacion en el desmpañeo del perosnal de alud del hospital Natala Huerta de Nieves*. Guayaquil: Universidad Catolica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15629/1/T-UCSG-POS-MGSS-265.pdf>
- Faria, M. (2013). Desempeño Profesional . *Enfoque integral*, 2-3.
- Flores, G. (2022). *Estrés laboral y desempeño profesional de cirujanos dentistas en la región Lambayeque, 2021*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82206/Flores\\_RGF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82206/Flores_RGF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fox, P., & Bruursema, K. (2016). oes your coworker know what you're doing? Convergence of self-and peer-reports of counterproductive work . *International Journal of Stress Managemen*, 60.

- Fuentes, J. (2021). *Relacion del nivel de estres con el desempeño laboral en el contexto de la pandemia global covid 19 en cirujanos dentistas en consulta privada de la ciudad de Puno*. Puno: Universinadad Nacional del Altiplano. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/16446/Fuentes\\_Torres\\_Juan\\_Andres.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/16446/Fuentes_Torres_Juan_Andres.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Garcia, D. (2017). Recursos humanos y responsabilidad social corporativa. *Interamericana de España, S.L*, 23-34.
- Hakstian, A., & Farrell, R. (2015). The Assessment of Counterproductive Tendencies by Means of the California Psychological Inventory. *International Journal of Selection and Assessment*, 58-86.
- Hernandez, R., Fuentes, M., & Martinez, C. (2020). *La influencia del estres laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa LGM Gestión empresarial S.A.S*. Colombia: Corporacion universitaria Iberoamericana. Obtenido de <https://repositorio.ibero.edu.co/bitstream/001/1061/1/La%20influencia%20del%20estr%C3%A9s%20laboral%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20de%20los%20trabajadores%20en%20la%20empresa%20LGM%20Gesti%C3%B3n%20Empresarial%20S.A.S.pdf>
- Karasek, R. (1995). *Stress, productivity and the reconstruction of working lif*. Nueva York: Basic Books. Obtenido de <http://www.gbv.de/dms/zbw/019309554.pdf>
- Lazarus, R., & Folkman, S. (2011). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (2017). tress, Appraisal and coping. EE.UU. *Springer Publishing Company*, 1-22.
- Liam, V. (2017). Moderating effects of work-based support on the relationship between job insecurity and its consequences. *W Str.* , 231-266.
- Lizarraga, L. (2019). Competencias cognitivas en Educación Superior. *Revista digital*, 23-24.

- Mejia, C., & Chacon, J. (2020). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*. Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552019000300004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004)
- Mendez, Q. (2019). Que es el estrés psicológico. *Revista: estrés psicológico*, 23-34.
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (2017). *Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un enfoque de estrategia*. Bogotá: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>
- Ministerio de salud. (26 de Octubre de 2005). *Estrés laboral afecta a casi el 26% de la población adulta de Lima*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/42313-estres-laboral-afecta-a-casi-el-26-de-la-poblacion-adulta-de-lima>
- MINSA. (2011). *Competencias Laborales para la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en Salud*. Lima, Peru: MINSA.
- Moreno, J. (2016). Competencias y desempeño de los gerentes. *Ciencias sociales*, 23.
- Nogareda, S. (10 de Julio de 2012). Fisiología del estrés. *Physiological responses to stress*, 1-12.
- Oken, B. (2015). *Behavioural Brain Research. Wakeland*, 2-21.
- Olivares, R. (2003). Censo población y vivienda. *Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía*, 1-12.
- OMS. (2019). Clasificación Internacional de las Enfermedades. *Organización Mundial de la Salud*.
- Organización Mundial de la Salud. (2013). *La organización del trabajo y el estrés*. Francia: OMS. Obtenido de [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)

- Ortiz, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *International Journal of Good Conscience*, 1-19. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
- Patlan , J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522019000100156#:~:text=El%20estr%C3%A9s%20laboral%20es%20una,capacidad%20para%20afrentar%20una%20situaci%C3%B3n](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156#:~:text=El%20estr%C3%A9s%20laboral%20es%20una,capacidad%20para%20afrentar%20una%20situaci%C3%B3n).
- Pender, N. (2018). *Health Promotion in Nursing Practice*. EE.UU. EE.UU: Prentice Hall.
- Queipo, B. (2018). Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento de ambulatorio Victoria. *Ciencia Sociales*, 489.
- Sanchez, D., Trejos, J., & Palomino, J. (2020). El estrés laboral y el desempeño en las organizaciones. Obtenido de <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/4721/EL%20ESTR%C3%89S%20LABORAL.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Sanchez, M. (2017). El interés como fuerza motivacional, una metodología para el control en la educación física. *Revista Digita*, 21-23.
- Siegrist, J. (2017). Adverse health effects of high effort-low rewards conditions at work. *J Occ Hea Psychol*, 27-43.
- Stoner, A. (2011). *Administración*. México: Prentice May Hispanoamericana.
- Timothy, R. (2016). Comportamiento organizacional. *Mexicana, S.A de C.V*, 21.
- Torres, A., Colorado, F., & Gaviria, R. (2020). *Influencia de los niveles de estrés en el desempeño laboral de los colaboradores del Almacén Sandraagro en el departamento Caquetá*. Bogotá: Universidad ECCI. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/831/NIVELES%20DE%20ESTRES%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20%20LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vega, K. (2021). *Estrés laboral y desempeño profesional de los trabajadores de salud en un hospital de la provincia de Ferreñafe*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71157/Vega\\_RKA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71157/Vega_RKA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Tipo y diseño de investigación</b> Básica <b>Diseño</b> No experimental <b>Alcance</b> Correlacional <b>Enfoque</b> Cuantitativa <b>Método</b> Hipotético deductivo <b>Población</b> 20 profesionales odontólogos de una clínica odontológica de la ciudad del Cusco <b>Muestra</b> 20 profesionales odontólogos de una clínica odontológica de la ciudad del Cusco <b>Instrumento</b> Cuestionario
¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022?	Determinar cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022.	El estrés laboral se relaciona de manera significativa con el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022.	
<b>Específico</b>	<b>Específico</b>	<b>Específico</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés fisiológico y el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022?</li> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre los factores psicológicos y el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022?</li> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre los factores sociales y el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer cuál es la relación que existe entre el fisiológico el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022.</li> <li>• Estudiar cuál es la relación que existe entre los factores psicológicos y el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022.</li> <li>• Analizar cuál es la relación que existe entre los factores sociales y el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El estrés fisiológico se relaciona de manera significativa con el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022.</li> <li>• El estrés psicológico se relaciona de manera significativa con el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022.</li> <li>• Los estresores se relacionan de manera significativa con el desempeño profesional de una clínica odontológica del Cusco-2022.</li> </ul>	

#### Anexo 4: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Estrés laboral</b>	El estrés es una situación en la que el individuo o las personas tienen una reacción frente a una demanda de presiones laborales y exigencias que no concuerdan con el aspecto cognitivo y competencial, las cuales pone en juego su competencia en el afrontamiento frente a la situación difícil (OMS, 2013)	El estrés laboral está compuesto por el estrés fisiológico, estrés psicológico y estresores laborales el cual está medido por el instrumento cuestionario bajo el criterio de escala de Likert.	Estrés fisiológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio y variaciones del estado de ánimo</li> <li>• Ansiedad y temor</li> <li>• Dificultades en la concentración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul>
			Estrés psicológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultad de afrontamiento</li> <li>• Agotamiento, letargo, tensión muscular</li> <li>• Alteraciones gastrointestinales</li> </ul>	
			Estresores laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Patrones alterados de sueño</li> <li>• Del ambiente físico</li> <li>• tareas, organización.</li> </ul>	
<b>Desempeño profesional</b>	Es la eficacia del personal dentro de la organización, es vital para el manejo de todos los recursos humanos puesto que determina la misma organización y sus actividades, es tener una gran labor por cada uno de los trabajadores (Chiavenato, 2015).	El desempeño profesional se mide considerando como dimensiones a las competencias cognitivas, competencias actitudinales sociales y competencias de capacidad técnica.	Competencias cognitivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos</li> <li>• Experiencias</li> </ul>	
			Competencias actitudinales y sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivaciones</li> <li>• Logro de objetivos</li> </ul>	
			Competencias de capacidad técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de tareas</li> </ul>	

### Anexo 3: Instrumento de investigación

Investigación titulada: “ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO PROFESIONAL EN UNA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DEL CUSCO, 2022”

En el presente cuestionario se presentan afirmaciones sobre el estrés laboral y desempeño profesional. ROGAMOS LA MÁXIMA SINCERIDAD EN SUS RESPUESTAS. Cabe mencionar que no existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

#### ESTRÉS LABORAL

N°	Ítem	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
		1	2	3	4
<b>ESTRÉS PSICOLÓGICO</b>					
1.	¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?				
2.	¿Ha sido capaz de enfrentar sus problemas?				
3.	¿Ha podido disfrutar las actividades de su vida diaria?				
4.	¿Se ha sentido triste o deprimido?				
5.	¿Ha perdido confianza en sí mismo?				
6.	¿Ha sentido usted que no vale nada?				
<b>ESTRÉS FISIOLÓGICO</b>					
7.	¿Tiene dificultad para conciliar el sueño?				
8.	¿Tiene dolores de cabeza?				
9.	¿Ha perdido el apetito?				
10.	¿Su capacidad de trabajo ha disminuido?				
11.	¿Siente dolor en la región del cuello, hombros o brazos?				
12.	¿Se siente mentalmente agotado o no puede concentrarse o pensar claramente?				
<b>ESTRESORES</b>					
13.	¿Usted tiene que trabajar con materiales?				
14.	¿Se tiene que hacer cosas que son contrarias a mi criterio?				
15.	¿Tiene demasiado trabajo tanto que falta tiempo para completarlo?				
16.	¿Tiene que satisfacer o responder a muchas personas?				

17.	¿Tiene demasiada responsabilidad por el trabajo de otros?				
18.	¿Tiene que hacer o decidir cosas en que un error sería grave o costoso?				
19.	¿Se tiene condiciones físicas de trabajo inadecuadas: ruido, iluminación, temperatura, o ventilación entre otras?				
20.	¿Tiene conflictos con sus compañeros de trabajo?				

## DESEMPEÑO PROFESIONAL

N°	Ítem	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
		1	2	3	4
<b>CAPACIDAD DE COMPETENCIAS COGNITIVAS</b>					
1.	¿Conoce las diferentes patologías de su servicio?				
2.	¿Aplica sus conocimientos correctamente en la práctica?				
3.	¿Toma decisiones oportunas en el cuidado de la integridad del paciente?				
4.	¿Brinda cuidados de odontología adecuados según la necesidad de cada paciente?				
5.	¿Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada?				
6.	¿Reconoce los signos y síntomas de las diferentes patologías de los pacientes?				
<b>COMPETENCIAS ACTITUDINALES Y SOCIALES</b>					
7.	¿Brinda soporte emocional a la familia?				
8.	¿Brinda preparación psicológica antes de cada procedimiento?				
9.	¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo?				
10.	¿Respeta la privacidad del paciente?				
11.	¿No comenta con las demás personas la situación del usuario sin fundamento?				
12.	¿No brinda información sobre la salud del paciente sin autorización médica?				
<b>EVALUACIÓN FORMATIVA INTERACTIVA</b>					
13.	¿Practica las medidas de bioseguridad?				
14.	¿No propone información sobre la salud del paciente?				
15.	¿Respeta las opiniones y sugerencias de los demás profesionales odontólogos?				
16.	¿Verifica la indicación médica antes de aplicar el tratamiento a cada paciente?				
17.	¿Aplica correctamente los medicamentos utilizando los diez correctos?				

18.	¿Prepara el material y el equipo necesario antes de cada procedimiento?				
19.	¿Realiza el lavado de manos antes y después de cada procedimiento?				
20.	¿Aplica las medidas de asepsia antes de realizar cada procedimiento?				

...Muchas gracias

Ficha técnica del instrumento de medición de estrés laboral

### **Ficha técnica del instrumento para medir el estrés laboral**

**Nombre:** Ficha de Evaluación de Estrés Laboral (FEEL)

**Autores:** Prieto y Trucos

**Adaptado por:** Cárdenas (2021)

**Validado por:** Erika Juárez

**Lugar:** Lima-Perú

**Fecha:** mayo 2022

**Objetivo:** Medir el estrés laboral dentro de una clínica odontológica

**Tiempo:** 15-20 minutos

**Estructura:** Estuvo constituido por 3 dimensiones: estrés psicológico, estrés fisiológico y estresores. La primera dimensión constituida por 6 ítems, la segunda dimensión con 6 ítems y el tercero con 4 ítems. La escala de Likert de 1 a 4 puntos tuvo las siguientes equivalencias: 1 = nunca, 2 = a veces, 3 = frecuentemente y 4 = siempre

**Resumen:** El instrumento fue validado en un grupo de 20 profesionales odontólogos que trabajan en una clínica odontológica del Cusco.

#### **Validación del instrumento Estrés laboral**

<b>Expertos</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Calificación</b>
Mg. Deivy Damiel Tuerco Cruz	1.00	1.00	0.95	0.98
Mg. Marco Antonio Ferro Carrasco	1.00	1.00	1.00	1.00
Mg. Alexander Pacheco Frisancho	1.00	1.00	1.00	1.00

Ficha técnica del instrumento de medición de desempeño profesional

### **Ficha técnica del instrumento para medir el desempeño profesional**

**Nombre:** Ficha de Evaluación de desempeño profesional

**Autores:** Chumpitaz (2017)

**Adaptado por:** Erika Juárez

**Lugar:** Lima-Perú

**Fecha:** mayo 2022

**Objetivo:** Medir el desempeño profesional dentro de una clínica odontológica

**Tiempo:** 15-20 minutos

**Estructura:** Estuvo constituido por 3 dimensiones: estrés psicológico, estrés fisiológico y estresores. La primera dimensión constituida por 6 ítems, la segunda dimensión con 6 ítems y el tercero con 4 ítems. La escala de Likert de 1 a 4 puntos tuvo las siguientes equivalencias: 1 = nunca, 2 = a veces, 3 = frecuentemente y 4 = siempre

**Resumen:** El instrumento fue validado en un grupo de 20 profesionales odontólogos que trabajan en una clínica odontológica del Cusco.

#### **Validación del instrumento Estrés laboral**

<b>Expertos</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Calificación</b>
Mg. Deivy Damiel Tuerco Cruz	1.00	1.00	0.95	0.98
Mg. Marco Antonio Ferro Carrasco	1.00	1.00	1.00	1.00
Mg. Alexander Pacheco Frisancho	1.00	1.00	1.00	1.00

## Anexo 4: Certificado de Validez

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 ESTRÉS PSICOLÓGICO</b>							
1	¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?							
2	¿Ha sido capaz de enfrentar sus problemas?							
3	¿Ha podido disfrutar las actividades de su vida diaria?							
4	¿Se ha sentido triste o deprimido?							
5	¿Ha perdido confianza en sí mismo?							
6	¿Ha sentido usted que no vale nada?							
	<b>DIMENSIÓN 2 ESTRÉS FISIOLÓGICO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Tiene dificultad para conciliar el sueño?							
8	¿Tiene dolores de cabeza?							
9	¿Ha perdido el apetito?							
10	¿Su capacidad de trabajo ha disminuido?							
11	¿Siente dolor en la región del cuello, hombros o brazos?							
12	¿Se siente mentalmente agotado o no puede concentrarse o pensar claramente?							
	<b>DIMENSIÓN 3 ESTRESORES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Usted tiene que trabajar con materiales?							
14	¿Se tiene que hacer cosas que son contrarias a mi criterio?							
15	¿Tiene demasiado trabajo tanto que falta tiempo para completarlo?							
16	¿Tiene que satisfacer o responder a muchas personas?							
17	¿Tiene demasiada responsabilidad por el trabajo de otros?							
18	¿Tiene que hacer o decidir cosas en que un error sería grave o costoso?							
19	¿Se tiene condiciones físicas de trabajo inadecuadas: ruido, iluminación, temperatura, o ventilación entre otras?							
20	¿Tiene conflictos con sus compañeros de trabajo?							

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO PROFESIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1 CAPACIDAD DE COMPETENCIAS COGNITIVAS</b>							
1	¿Conoce las diferentes patologías de su servicio?							
2	¿Aplica sus conocimientos correctamente en la práctica?							
3	¿Toma decisiones oportunas en el cuidado de la integridad del paciente?							
4	¿Brinda cuidados de odontología adecuados según la necesidad de cada paciente?							
5	¿Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada?							
6	¿Reconoce los signos y síntomas de las diferentes patologías de los pacientes?	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Conoce las diferentes patologías de su servicio?							
	<b>DIMENSION 3 COMPETENCIAS ACTITUDINALES Y SOCIALES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Brinda soporte emocional a la familia?							
8	¿Brinda preparación psicológica antes de cada procedimiento?							
9	¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo?							
10	¿Respeto la privacidad del paciente?							
11	¿No comenta con las demás personas la situación del usuario sin fundamento?							
12	¿No brinda información sobre la salud del paciente sin autorización médica?							
	<b>DIMENSION 4 EVALUACION FORMATIVA INTERACTIVA</b>							
13	¿Practica las medidas de bioseguridad?							
14	¿No propone información sobre la salud del paciente?							
15	¿Respeto las opiniones y sugerencias de los demás profesionales odontólogos?							
16	¿Verifica la indicación médica antes de aplicar el tratamiento a cada paciente?							
17	¿Aplica correctamente los medicamentos utilizando los diez correctos?							
18	¿Prepara el material y el equipo necesario antes de cada procedimiento?							
19	¿Realiza el lavado de manos antes y después de cada procedimiento?							
20	¿Aplica las medidas de asepsia antes de realizar cada procedimiento?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []   Aplicable después de corregir [  ]   No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Deivy Daniel Tuero Cruz   DNI: 41608518

Especialidad del validador: Maestro en Gestión de los servicios de salud

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

... de 07 del 20...



Firma del Experto Informante.



Deivy D. Tuero Cruz  
CIRUJANO DENTISTA  
C.O.P. 38181

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 ESTRÉS PSICOLÓGICO</b>							
1	¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?							
2	¿Ha sido capaz de enfrentar sus problemas?							
3	¿Ha podido disfrutar las actividades de su vida diaria?							
4	¿Se ha sentido triste o deprimido?							
5	¿Ha perdido confianza en sí mismo?							
6	¿Ha sentido usted que no vale nada?							
	<b>DIMENSIÓN 2 ESTRÉS FISIOLÓGICO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Tiene dificultad para conciliar el sueño?							
8	¿Tiene dolores de cabeza?							
9	¿Ha perdido el apetito?							
10	¿Su capacidad de trabajo ha disminuido?							
11	¿Siente dolor en la región del cuello, hombros o brazos?							
12	¿Se siente mentalmente agotado o no puede concentrarse o pensar claramente?							
	<b>DIMENSIÓN 3 ESTRESORES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Usted tiene que trabajar con materiales?							
14	¿Se tiene que hacer cosas que son contrarias a mi criterio?							
15	¿Tiene demasiado trabajo tanto que falta tiempo para completarlo?							
16	¿Tiene que satisfacer o responder a muchas personas?							
17	¿Tiene demasiada responsabilidad por el trabajo de otros?							
18	¿Tiene que hacer o decidir cosas en que un error sería grave o costoso?							
19	¿Se tiene condiciones físicas de trabajo inadecuadas: ruido, iluminación, temperatura, o ventilación entre otras?							
20	¿Tiene conflictos con sus compañeros de trabajo?							

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO PROFESIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 CAPACIDAD DE COMPETENCIAS COGNITIVAS</b>							
1	¿Conoce las diferentes patologías de su servicio?							
2	¿Aplica sus conocimientos correctamente en la práctica?							
3	¿Toma decisiones oportunas en el cuidado de la integridad del paciente?							
4	¿Brinda cuidados de odontología adecuados según la necesidad de cada paciente?							
5	¿Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada?							
6	¿Reconoce los signos y síntomas de las diferentes patologías de los pacientes?	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Conoce las diferentes patologías de su servicio?							
	<b>DIMENSIÓN 3 COMPETENCIAS ACTITUDINALES Y SOCIALES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Brinda soporte emocional a la familia?							
8	¿Brinda preparación psicológica antes de cada procedimiento?							
9	¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo?							
10	¿Respeta la privacidad del paciente?							
11	¿No comenta con las demás personas la situación del usuario sin fundamento?							
12	¿No brinda información sobre la salud del paciente sin autorización médica?							
	<b>DIMENSIÓN 4 EVALUACIÓN FORMATIVA INTERACTIVA</b>							
13	¿Practica las medidas de bioseguridad?							
14	¿No propone información sobre la salud del paciente?							
15	¿Respeta las opiniones y sugerencias de los demás profesionales odontólogos?							
16	¿Verifica la indicación médica antes de aplicar el tratamiento a cada paciente?							
17	¿Aplica correctamente los medicamentos utilizando los diez correctos?							
18	¿Prepara el material y el equipo necesario antes de cada procedimiento?							
19	¿Realiza el lavado de manos antes y después de cada procedimiento?							
20	¿Aplica las medidas de asepsia antes de realizar cada procedimiento?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): sin observaciones

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ferris Carrasco Marco Antonio    DNI: 23978280

Especialidad del validador: Magister en Estomatología

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

10 de 07 del 2010



Firma del Experto-Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 ESTRÉS PSICOLÓGICO</b>							
1	¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?							
2	¿Ha sido capaz de enfrentar sus problemas?							
3	¿Ha podido disfrutar las actividades de su vida diaria?							
4	¿Se ha sentido triste o deprimido?							
5	¿Ha perdido confianza en sí mismo?							
6	¿Ha sentido usted que no vale nada?							
	<b>DIMENSIÓN 2 ESTRÉS FISIOLÓGICO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Tiene dificultad para conciliar el sueño?							
8	¿Tiene dolores de cabeza?							
9	¿Ha perdido el apetito?							
10	¿Su capacidad de trabajo ha disminuido?							
11	¿Siente dolor en la región del cuello, hombros o brazos?							
12	¿Se siente mentalmente agotado o no puede concentrarse o pensar claramente?							
	<b>DIMENSIÓN 3 ESTRESORES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Usted tiene que trabajar con materiales?							
14	¿Se tiene que hacer cosas que son contrarias a mi criterio?							
15	¿Tiene demasiado trabajo tanto que falta tiempo para completarlo?							
16	¿Tiene que satisfacer o responder a muchas personas?							
17	¿Tiene demasiada responsabilidad por el trabajo de otros?							
18	¿Tiene que hacer o decidir cosas en que un error sería grave o costoso?							
19	¿Se tiene condiciones físicas de trabajo inadecuadas: ruido, iluminación, temperatura, o ventilación entre otras?							
20	¿Tiene conflictos con sus compañeros de trabajo?							

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO PROFESIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1 CAPACIDAD DE COMPETENCIAS COGNITIVAS</b>							
1	¿Conoce las diferentes patologías de su servicio?							
2	¿Aplica sus conocimientos correctamente en la práctica?							
3	¿Toma decisiones oportunas en el cuidado de la integridad del paciente?							
4	¿Brinda cuidados de odontología adecuados según la necesidad de cada paciente?							
5	¿Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada?							
	¿Reconoce los signos y síntomas de las diferentes patologías de los pacientes?	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Conoce las diferentes patologías de su servicio?							
	<b>DIMENSION 3 COMPETENCIAS ACTITUDINALES Y SOCIALES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Brinda soporte emocional a la familia?							
8	¿Brinda preparación psicológica antes de cada procedimiento?							
9	¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo?							
10	¿Respeta la privacidad del paciente?							
11	¿No comenta con las demás personas la situación del usuario sin fundamento?							
12	¿No brinda información sobre la salud del paciente sin autorización médica?							
	<b>DIMENSION 4 EVALUACION FORMATIVA INTERACTIVA</b>							
13	¿Practica las medidas de bioseguridad?							
14	¿No propone información sobre la salud del paciente?							
15	¿Respeta las opiniones y sugerencias de los demás profesionales odontólogos?							
16	¿Verifica la indicación médica antes de aplicar el tratamiento a cada paciente?							
17	¿Aplica correctamente los medicamentos utilizando los diez correctos?							
18	¿Prepara el material y el equipo necesario antes de cada procedimiento?							
19	¿Realiza el lavado de manos antes y después de cada procedimiento?							
20	¿Aplica las medidas de asepsia antes de realizar cada procedimiento?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Sin ninguna observación

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Alexander Pacheco Frisancho    DNI: 40312800

Especialidad del validador: Magister en Gestión de los Servicios de Salud

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

08 de 07 del 20



Firma del Experto Informante.

Alexander Pacheco Frisancho  
CIRUJANO DENTISTA  
C.O.P. 18449

## **ANEXO 5: Declaración de autenticidad**

Yo, Erika Dianoth Juárez Barazorda, alumna del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 31189577.

Con la tesis titulada Estrés laboral y desempeño profesional en una clínica odontológica del Cusco, 2022.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Cusco, 28/07/2022.



-----  
C.D. Erika Dianoth Juárez Barazorda

DNI N° 31189577

## ANEXO 6: Permiso para la aplicación del instrumento

Cusco 24 de Abril del 2022

Señora:

C.D. Karol Amanda Contreras Romero.

Gerente General clínica odontológica Miró.

Cusco.

Asunto: Autorizar el uso de datos y confiabilidad para la ejecución del Proyecto de Investigación

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarla cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo y el mío, deseándole la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando. A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que yo, Erika Dianoth Juárez Barazorda alumna del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, pueda obtener los datos y ejecutar el trabajo de investigación titulada "Estrés laboral y desempeño profesional en una clínica odontológica del Cusco 2022" en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré me brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted.

Atentamente

  
C.D Erika Dianoth. Juárez Barazorda  
DNI: 31189577

Acepto la solicitud  
  
Dr. Carlos Daniel Quispe  
CIRUJANO DENTISTA  
C.O.P. 1608



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VILLEGAS RIVAS DANNY ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estrés laboral y desempeño profesional en una clínica odontológica del Cusco 2022.", cuyo autor es JUAREZ BARAZORDA ERIKA DIANOTH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 14 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VILLEGAS RIVAS DANNY ALBERTO <b>CARNET EXT.:</b> 003066317 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8651-1367	Firmado electrónicamente por: DAVILLEGASV el 14- 08-2022 18:20:10

Código documento Trilce: TRI - 0414618