



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Estrés y desempeño laboral de trabajadores de un Centro de
Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Yarihuaman Leon, Katty Kelyn (orcid.org/0000-0002-7205-2171)

ASESORES:

Dr. Garay Flores, Germán Vicente (orcid.org/0000-0002-7118-6477)

Dr. Sulca Jordán, Juan Manuel (orcid.org/0000-0002-4233-4928)

Dra. Zárate Barrial, Rosalía (orcid.org/0000-0002-7899-9964)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en
Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la Salud, Nutrición y Salud Alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios que me concedió la vida, a mi padre, por brindarme su apoyo incondicional en todo momento, a mi madre Liberata quien, desde el cielo, nunca me abandona, a mi hija, por ser mi motor para seguir adelante, también a mi esposo y hermana por su comprensión y soporte emocional.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente y a todos los docentes quienes compartieron sus conocimientos.

Al Dr. Garay Flores, Germán Vicente por su dedicación, paciencia y gran compromiso brindado en la elaboración de la presente tesis de investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GERMAN VICENTE GARAY FLORES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Estrés y desempeño laboral de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023", cuyo autor es YARIHUAMAN LEON KATTY KELYN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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, 03 de Agosto del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|--|
| GERMAN VICENTE GARAY FLORES DNI: 10790283 ORCID: 0000-0002-7118-6477 | Firmado electrónicamente por: GGARAYFL01 el 03- 08-2023 10:31:57 |

Código documento Trilce: TRI - 0638689

Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, YARIHUAMAN LEON KATTY KELYN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrés y desempeño laboral de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

| Nombres y Apellidos | Firma |
|--|---|
| YARIHUAMAN LEON KATTY KELYN DNI: 41347366 ORCID: 0000-0002-7205-2171 | Firmado electrónicamente por: KYARIHUAMAN el 22- 08-2023 22:31:30 |

Código documento Trilce: INV - 1307357

Índice de contenidos

| | Pág. |
|--|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Declaratoria de autenticidad del asesor | iv |
| Declaratoria de originalidad del autor | v |
| Índice de contenidos | vi |
| Índice de tablas | vii |
| Resumen | viii |
| Abstract | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 13 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 13 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 14 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 15 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 15 |
| 3.5. Procedimientos | 16 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 17 |
| 3.7. Aspectos éticos | 17 |
| IV. RESULTADOS | 18 |
| V. DISCUSIÓN | 24 |
| VI. CONCLUSIONES | 30 |
| VII. RECOMENDACIONES | 31 |
| REFERENCIAS | 32 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1. Validez de instrumentos por juicio de expertos en las variables | 18 |
| Tabla 2. Prueba de confiabilidad de las variables | 18 |
| Tabla 3. Estrés laboral | 19 |
| Tabla 4. Desempeño laboral | 19 |
| Tabla 5. Prueba de normalidad | 20 |
| Tabla 6. Contrastación de hipótesis general | 21 |
| Tabla 7. Contrastación de hipótesis específica 1 | 22 |
| Tabla 8. Contrastación de hipótesis específica 2 | 22 |
| Tabla 9. Contrastación de hipótesis específica 3 | 23 |

Resumen

La investigación propuso como objetivo determinar la relación entre estrés y desempeño laboral de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023. Se empleó una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental y alcance descriptivo-correlacional. La muestra se integró por 70 trabajadores, quienes fueron evaluados a través de dos cuestionarios, los cuales fueron validados a través del juicio de expertos, y también se halló su confiabilidad. Los resultados determinaron que no existe relación significativa entre estrés y desempeño laboral de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023 (sig. bil. =0. 345; $r_s=-0. 115$).

Palabras clave: Estrés, desempeño laboral, despersonalización, realización personal, agotamiento emocional.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between stress and work performance of workers at a Health Center in the province of Chanchamayo-Junín, 2023. A quantitative, basic, non-experimental design and descriptive-correlational methodology was used. The sample consisted of 70 workers, who were evaluated through two questionnaires, which were validated through expert judgment, and their reliability was also found. The results determined that there is no significant relationship between stress and work performance of workers in a Health Center in the province of Chanchamayo-Junín, 2023 (bil. sig. =0. 345; $r_s=-0.115$).

Key words: Stress, work performance, depersonalization, personal fulfillment, emotional exhaustion.

I. INTRODUCCIÓN

El entorno único en el que se desenvuelve una persona y las múltiples funciones que desempeña pueden tener un impacto significativo en su comportamiento y hacer que éste varíe. Como consecuencia de la llegada de la pandemia de coronavirus, los hábitos de trabajo de un gran número de profesionales de distintas profesiones se han visto alterados. En el lugar de trabajo se han observado los efectos perjudiciales del estrés en el rendimiento del personal sanitario, como ansiedad, tristeza, falta de motivación y miedo al contagio.

Basándose en lo expuesto por Monterrosa et al. (2020), un tercio de los médicos de todo el mundo presentaban un grado moderado de estrés laboral, mientras que una proporción menor del personal, a saber, el 6%, declaró experimentar niveles graves de estrés. Además, se observó que una proporción significativa del personal, a saber, el 72%, tenía comportamientos que suelen vincularse con la ansiedad.

Estudios anteriores han indicado que más de 74.000 trabajadores sanitarios en España han contraído el coronavirus. Entre los principales factores que contribuyen a ello se encuentran la excesiva carga de trabajo, las rotaciones en las unidades, la afluencia de pacientes y diversas circunstancias personales (Leal et al., 2021). Del mismo modo, según Bellido et al. (2021), otros informes indican que el 71,3% de los empleados experimentaron un nivel medio de estrés laboral como consecuencia de la pandemia.

A nivel nacional, se han producido elevados niveles de estrés como consecuencia de la epidemia de COVID-19. Este comportamiento puede estar relacionado con diversas variables, como el temor y la inquietud constantes ante la posibilidad de exponerse a individuos infectados, la observación de la mortalidad y las dificultades económicas derivadas de la disminución de los ingresos. Además, la falta de concienciación sobre el virus y la forma en que se transmite también ha contribuido a esta tendencia (Ministerio de Salud, 2021).

A partir de los resultados de una investigación realizada por Marquina y Adriazola (2020), se observó que la pandemia de COVID-19 en 2020 influyó significativamente en los profesionales sanitarios, provocando un notable aumento de sus niveles de estrés. En el estudio, se observó que la mayoría de los

profesionales sanitarios, concretamente el 58,6%, declararon experimentar altos niveles de estrés. Además, el 21,8% de los participantes indicaron niveles moderados de estrés, mientras que el 19,5% mostraron una sintomatología leve.

A nivel local, los trabajadores de los centros de salud han mostrado niveles significativos de estrés y bajo rendimiento en el trabajo. Este estudio da crédito a la hipótesis de que un número considerable de trabajadores sanitarios luchan con problemas tanto físicos como psicológicos. Como consecuencia, estas personas experimentan una sensación generalizada de malestar que se manifiesta en dolores de cabeza, agotamiento laboral y menor deseo de cumplir con sus responsabilidades profesionales. Como consecuencia adicional de la pandemia, algunas personas han mostrado comportamientos inusuales, como ansiedad, episodios depresivos e irritabilidad. Estos comportamientos se han relacionado con la propagación del virus. Su capacidad para cumplir con sus obligaciones se ha visto negativamente afectada como consecuencia de estas situaciones.

El problema general es ¿Existe relación entre estrés y desempeño laboral de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023? Y los específicos son: ¿Existe relación entre (1) agotamiento emocional, (2) realización personal y (3) despersonalización, y desempeño laboral de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023?

Teóricamente se justifica, por un lado, porque toma en cuenta muchos puntos de vista teóricos sobre las variables que se desarrollaron; por otro lado, la obtención de resultados adecuados permitiría comprender mejor la realidad que se muestra en el Centro de Salud de Chanchamayo. En un sentido práctico, se justifica porque se pretende identificar las relaciones que puedan existir entre las variables, de manera que se puedan desarrollar estrategias para disminuir el estrés laboral y poder aumentar el desempeño laboral. El uso de un enfoque cuantitativo y de la técnica de encuesta para ambas variables lo justifica también a nivel metodológico, pues permitió utilizar adecuadamente los instrumentos determinando su validez y fiabilidad. Como justificación social, se considera importante porque permite evaluar el nivel de estrés y el cómo se están desarrollando los trabajadores, con relación a su desempeño, para facilitar la aplicación de medidas, ya sean de modificación o de conservación, para garantizar que el desempeño se ajuste a las normas de calidad elevadas, y del mismo modo, regular o disminuir el estrés.

El objetivo general es: Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023. Y los objetivos específicos son: Determinar la relación entre (1) agotamiento emocional, (2) realización personal y (3) despersonalización, y desempeño laboral de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023.

La hipótesis general es: Existe relación significativa entre estrés y desempeño laboral de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023. Y las hipótesis específicas son: Existe relación significativa entre (1) agotamiento emocional, (2) realización personal y (3) despersonalización, y desempeño laboral de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se realizó una investigación de antecedentes internacionales y se encontró a Dueñas (2020) quien realizó un estudio, en el que planteó por objetivo analizar la relación entre desempeño y estrés laboral del personal de salud. Los 76 participantes del estudio eran pacientes del Hospital Natalia Huerta de Niemes; el estudio fue de naturaleza descriptiva, correlacional y cuantitativa, donde la evaluación fue a través de dos encuestas para las variables. Los resultados evidenciaron que el estrés laboral es consecuencia de: falta retribuciones justas, falta de motivación, sobrecarga de trabajo y falta de reconocimientos; esto infiere que las variables presentan una asociación entre ellas.

Por su parte, Karakurt et al. (2022) buscaron determinar el efecto del estrés laboral experimentado por enfermeras durante la pandemia, en la vida familiar, así como los factores que afectan al estrés laboral y al conflicto trabajo-familia. Se empleó metodología descriptiva-correlacional y transversal, con muestreo intencional, por medio del cual se seleccionó a 820 enfermeras de Turquía. Se identificó una relación moderada y positiva entre las variables citadas; en resumen, se concluyó que los niveles de estrés en el personal de enfermería se situaban en un nivel que suponía una amenaza para su salud, que los conflictos entre el trabajo y la familia eran elevados, y que estos conflictos se agravaban a medida que aumentaba el estrés en el trabajo.

En esta misma línea, un estudio en Palestina efectuado por Dweikat (2023) investigó los efectos del estrés y satisfacción laboral en el rendimiento de los empleados, considerando la inteligencia emocional como variable mediadora. El estudio fue cuantitativo, de alcance correlacional-exploratorio y transaccional. Estuvo dirigido a 250 trabajadores seleccionados por muestreo intencional no probabilístico. Los resultados confirman que la satisfacción en el trabajo, el estrés laboral e inteligencia emocional son factores clave para el rendimiento de los empleados. Además, esta última media la relación entre el estrés laboral y el rendimiento. Sumado a ello, se comprobó que el estrés laboral y satisfacción, son importantes factores que indican en la productividad y rendimiento de los empleadores.

Asimismo, Hussein et al. (2022) desarrollaron una investigación a fin de evaluar la asociación entre estresores laborales y el desempeño. Es estudio fue descriptivo-correlacional, cuantitativo y transversal. Se trabajó con 250 trabajadores de salud en Iraq, elegidos mediante un método no probabilístico. Los análisis estadísticos revelaron una correlación inversa entre las variables citadas, es decir que los factores de estrés laboral influyen negativamente en el rendimiento del personal sanitario.

De manera similar, la investigación de Carrión-García et al. (2023) buscaron evaluar la asociación entre estrés y trastornos de desgaste ocupacional en 501 empleados de la industria petrolera mexicana. Se empleó un enfoque cuantitativo, de naturaleza no experimental y diseño transversal. Los resultados indicaron niveles moderados de agotamiento (39,7%), cinismo (30,6%), eficacia (41,5%) y estrés (21,4%). Además, se halló una prevalencia del 11,8% de trastornos mentales. Asimismo, los análisis confirmaron que las dimensiones de desgaste ocupacional y estrés se asociaron significativamente con los trastornos mentales ($p < .050$).

Asimismo, se realizó la investigación de antecedentes nacionales: encontrando a Delgado et al. (2020) quienes publicaron un artículo que tuvo por meta el estimar la asociación entre el rendimiento laboral y el nivel de estrés en el ámbito laboral. La investigación tuvo un enfoque correlacional, de diseño transversal y no experimental, que estuvo constituido por el personal laboral ($n=98$) de la Red de Salud de Trujillo, quienes conformaron la muestra y fueron evaluados a través de dos instrumentos. Como resultados, se encontró una correlación moderada negativa entre las variables. Asimismo, se halló que el 39% mantenía un desempeño laboral regular y que el 98% presentaban niveles alto y medios de estrés.

Lauracio y Lauracio (2020) publicaron un artículo orientado a establecer la asociación entre desempeño laboral y síndrome de Burnout. El estudio fue correlacional y descriptivo, conformado por 21 participantes del personal del C.S. Vallecito I-3 - Puno; a quienes fueron evaluados con el Inventario de Burnout y un cuestionario de autoevaluación del desempeño. En base a los resultados, se puede señalar que existe alto rendimiento laboral y síndrome de burnout moderado. Sin

embargo, los resultados indican que no existe una relación estadísticamente significativa entre estas variables.

Agregado a lo anterior, Guadamud-Giler y Terán (2021) examinaron el impacto del estrés en el rendimiento laboral, en una corporación nacional de electricidad peruana. Se empleó un enfoque descriptivo, enfoque cuantitativo, correlacional-exploratorio, y corte transversal. El estudio, tuvo una muestra de 97 trabajadores, elegidos por conveniencia. Los resultados muestran que existe una correlación negativa significativa entre las variables descritas previamente. Concluyendo, además que gran parte de los empleados manifestaban valores elevados de estrés laboral, lo cual, repercutió en la productividad de la empresa.

Por otro lado, Rojas (2021) investigó el impacto del estrés en el desempeño laboral de en 30 profesionales de enfermería del Hospital Tingo María. La investigación fue cuantitativa, de diseño descriptivo correlacional y transversal. El estudio reveló que gran parte de profesionales presento elevados niveles de estrés laboral (86,67%). Además, los análisis precisaron una correlación significativa entre ambas variables ($p < .05$).

Así también, Enriquez y Miranda (2021), efectuaron una investigación, con el fin de evidenciar la correlación entre desempeño y estrés laboral en trabajadores de salud en Trujillo. Se utilizó un diseño cuantitativo no empírico con enfoque descriptivo correlacional. Los resultados indicaron que el 43,3% del personal experimentó niveles de estrés moderados, lo que impactó significativamente en la realización personal (43.3%), agotamiento emocional (50.0%) y despersonalización (53.3%). Por otra parte, el 53,3% presentó niveles moderados de rendimiento laboral, lo que afecta a varias dimensiones como fiabilidad, proactividad, responsabilidad y cumplimiento de reglas. En resumen, las dos variables mostraron una fuerte correlación negativa ($r_s = -0.84$), lo que sugiere que un aumento de estrés conlleva a una disminución del rendimiento laboral.

El estudio se desarrolló en base a la epistemología del enfoque sistémico, el cual está muy ligado al desempeño laboral, pues se enfoca en la creación y validación de conocimiento en la gestión del desempeño organizacional desde una perspectiva metodológica. Contamos con un enfoque sistémico para superar el estrés causado por la interacción de diversos factores y procesos en el ambiente laboral, según lo establecido por Chen et al. (2020); por ende, para Decramer et al.

(2020), si esta variable no se encuentra en un nivel adecuado, al ser las organizaciones sistemas complejos en los que las partes están interconectadas, también se verá afectado el desempeño de todos los trabajadores. Por lo mencionado anteriormente, es importante reconocer la importancia del manejo adecuado del estrés laboral en trabajadores de un C.S de la provincia de Chanchamayo, para garantizar un desempeño óptimo, pues la implementación de estrategias de manejo del estrés, como el apoyo emocional, la capacitación en manejo del estrés. La aplicación de estrategias encaminadas a mejorar el equilibrio entre la vida laboral y personal y a optimar las circunstancias de trabajo tiene el potencial de proporcionar resultados ventajosos en términos de mitigación de las consecuencias adversas del estrés sobre el rendimiento laboral, fomentando al mismo tiempo un entorno de trabajo más saludable y productivo.

Con respecto a la primera variable, la Organización Mundial de la Salud (2019) afirma que el estrés laboral es una respuesta exhibida por los empleados hacia las presiones y demandas de su entorno de trabajo, que son incongruentes con su juicio y competencias individuales, impidiendo así su capacidad para hacer frente eficazmente a los escenarios previstos.

Según Olivares (2017) existe un síndrome caracterizado por despersonalización, bajo cumplimiento en el trabajo y agotamiento emocional. Este síndrome se observa en individuos cuyas tareas diarias se limitan a servir a los demás, y el estrés laboral puede surgir como respuesta a estresores interpersonales en el lugar de trabajo. La interacción excesiva con pacientes o usuarios de servicios puede dar lugar a cambios positivos mínimos en los comportamientos y actitudes hacia estas personas.

Azcona et al. (2016) sostienen que el estrés se define como la habilidad de un individuo para reaccionar ante las demandas del entorno, especialmente en aquellos casos en los que la falta de respuesta a dichas demandas conlleva repercusiones significativas. Este proceso conlleva la presentación de demandas que sobrepasan la capacidad adaptativa del organismo, dando lugar a alteraciones biológicas y psicológicas perjudiciales que pueden comprometer el bienestar de los individuos.

Según los hallazgos de Encinas (2016), el sector salud en el Perú se caracteriza por factores que contribuyen a la aparición del estrés laboral. Estos factores incluyen una carga de trabajo excesiva, asignación inadecuada de tiempo y recursos, comunicación ineficaz, baja remuneración, capacitación insuficiente, recursos de equipamiento inadecuados y deficiencias de infraestructura.

Díaz (2019) hace un recuento y caracterización de las teorías prominentes y pertinentes que dan cuenta de la génesis del estrés laboral. Según el marco teórico de Byrne, el estrés laboral puede atribuirse a diversos factores como la pérdida de identidad laboral, el agotamiento y el trabajo rutinario sin sentido de propósito. Los factores que contribuyen al burnout se identifican como acción ambigua. El clima laboral es un elemento crucial en la progresión de esta teoría, ya que se refiere a las circunstancias físicas y emocionales adversas que afectan a un individuo dentro del entorno laboral. La aparición de distintas fases y etapas del estrés laboral culmina en la capacidad del individuo para comprender y gestionar el estrés relacionado con el trabajo.

Los trastornos psíquicos han sido históricamente desatendidos, sobre todo en sociedades egocéntricas que priorizan el consumo y la racionalidad sobre la sensibilidad. Esta validación subraya la naturaleza polifacética del estrés, haciendo hincapié en que no debe considerarse únicamente como un problema individual, sino más bien como una aflicción social (Rodríguez-Balcáza et al., 2022).

Kyriacou y Sutchliffe (1978) han propuesto una teoría que postula el burnout como consecuencia del estrés experimentado durante los conflictos laborales que se extienden más allá del lugar de trabajo. Se cree que este estrés es idiosincrásico de cada individuo. En contraste con los marcos teóricos anteriores, sus metodologías muestran congruencia con los primeros, al tiempo que introducen un factor novedoso, a saber, los rasgos individuales. Para aclararlo, el individuo está inicialmente expuesto a una mentalidad predeterminada y predispuesto a reaccionar incluso ante los estímulos más sutiles.

La teoría de Maslach y Leiter (2008) se considera la piedra angular del estudio, ya que destaca el papel crucial que desempeña el contexto social en la aparición del estrés laboral. La teoría postula que, si bien la experiencia del individuo es un factor significativo, no todos los individuos poseen la misma capacidad para responder a los factores estresantes.

Dentro de la teoría, se encuentra la primera dimensión, que hace referencia al agotamiento emocional, que se refiere a una disminución gradual de la energía física, lo que provoca una sensación de inadecuación e incapacidad. Este fenómeno suele ir acompañado de una percepción negativa de las propias obligaciones profesionales y de las relaciones interpersonales con pacientes, colegas y familiares, lo que en última instancia conduce a un estado de desmotivación y deterioro personal (Formica et al., 2015). Según Maslach y Leite (2008), el burnout está marcado por un agotamiento de los recursos emocionales, que se manifiesta con síntomas físicos y psicológicos como irritabilidad, ansiedad y desesperación. Esto puede llevar a las personas a sentir que ya no tienen nada que ofrecer a los demás.

La segunda dimensión es realización personal, dicho de otro modo, se presenta cuando un individuo puede alcanzar el éxito personal cultivando una imagen favorable de sí mismo, llevando una vida personal satisfactoria y desempeñando una ocupación gratificante. La importancia de la satisfacción laboral radica en su relación con la motivación, la productividad, el absentismo y el estado de salud, ejerciendo así una profunda influencia en el rendimiento de las organizaciones que emplean a personas. Los individuos que carecen de motivación o experimentan bajos niveles de satisfacción personal en su trabajo muestran niveles reducidos de energía y entusiasmo, lo que conduce a una disminución de la productividad dentro de la organización (Formica et al., 2015).

La tercera dimensión es la despersonalización, que se refiere a las ramificaciones de las actitudes negativas exacerbadas y la falta de empatía tanto hacia los clientes como hacia los compañeros, que pueden dar lugar a la percepción de que son la causa subyacente de los problemas. Es imperativo tener en cuenta que el acto de asignar etiquetas despectivas a las personas y tratar de atribuir la culpa a los demás por las deficiencias en las obligaciones profesionales y la insatisfacción personal está relacionado con la posesión de un comportamiento impersonal y un estado de aislamiento social. El empleo de mecanismos de afrontamiento es una estrategia habitual para gestionar las emociones relacionadas con la sensación de insuficiencia, deficiencia y desesperanza individual. Las personas afectadas por el síndrome pueden mostrar una tendencia a mantener un estado de actividad exacerbada como sustituto de la comunicación eficaz de sus

emociones y la resolución de las causas que las originan. Este comportamiento puede exacerbar los sentimientos de fatiga y provocar oscilaciones entre el antagonismo hacia su entorno y el abatimiento.

Mendoza y Arriola (2022) discutieron el concepto de desempeño laboral, que hace alusión a la utilización de un conjunto de capacidades, competencias, habilidades, destrezas y conocimientos por parte de un individuo para mejorar su productividad y cumplir con las expectativas de calidad de su organización.

Según Bohórquez (2015), el desempeño laboral comprende el nivel de logros que alcanzan los empleados en un plazo predeterminado, para cumplir con los objetivos organizacionales. Así, el fenómeno del desempleo se compone de factores observables, cuantificables y tangibles que pueden inferirse a través de diversas acciones. Desde este punto de vista, la eficacia de los empleados en la consecución de los objetivos colectivos depende de su capacidad para desempeñar sus funciones de acuerdo con las normas establecidas. Por el contrario, Chiavenato (2004) define el desempeño laboral como las acciones y actitudes observables de un empleado en relación con el logro de los objetivos organizacionales, lo que lo convierte en un componente crucial para la empresa.

Según Atiquipa y Jaimes (2017), el desempeño se refiere a la consecución de los objetivos ocupacionales, en un plazo determinado a través de la ejecución de las funciones de un empleado. Abarca acciones medibles y tangibles que facilitan la evaluación, internalización y autoevaluación del desempeño de un empleado. En otras palabras, el desempeño en el trabajo corresponde a un conjunto de competencias que engloban conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que se aplican en el proceso productivo para cumplir con los estándares de calidad que el entorno laboral exige.

Ninahuanca (2017) afirma que la evaluación del desempeño laboral requiere la aplicación de criterios específicos. Estos criterios abarcan la capacidad de un individuo para realizar tareas, la habilidad para discernir la calidad de su trabajo, su aptitud para adaptarse a los avances tecnológicos y a las metodologías de trabajo, su destreza para transferir sus habilidades a diferentes contextos y sus habilidades interpersonales.

Según Bohórquez (2015), la evaluación del desempeño laboral no debe limitarse a una valoración unilateral y superficial por parte del supervisor de la actitud del subordinado. Por el contrario, es necesario un análisis integral que profundice en los orígenes y establezca una perspectiva más amplia del individuo evaluado.

Fernández (2009) afirma que el proceso de evaluación del desempeño se asemeja a una sesión de acompañamiento, monitoreo y supervisión, aunque más prolongada. En la determinación del mérito de un individuo pueden influir diversos factores, como la cantidad y calidad de su trabajo, su nivel de compromiso y ciertos atributos subjetivos, como el coeficiente intelectual y la creatividad. Estos factores pueden contribuir al establecimiento de distintos rangos de mérito, con el objetivo último de alcanzar un alto nivel de eficiencia.

Prado (2015) esboza diversas técnicas y enfoques para recopilar contenidos y datos relativos a las actividades de recursos humanos que se consideran valiosos para evaluar el rendimiento laboral. Se pueden emplear varios métodos para evaluar e identificar áreas, departamentos y puestos que requieren mejoras dentro de una institución.

Estos métodos incluyen la realización de entrevistas, la administración de encuestas de opinión, el análisis de los registros de recursos humanos y la búsqueda de información externa. Las entrevistas brindan la oportunidad de recabar información de primera mano de los empleados y las partes interesadas. Las encuestas de opinión pueden arrojar datos más precisos sobre el estado actual de elementos específicos de la institución. El análisis de los registros de recursos humanos puede garantizar que los empleados cumplen las normas institucionales y legales. Por último, la información externa puede proporcionar una perspectiva comparativa y el acceso a diversos puntos de vista para medir las normas institucionales.

Guzmán (2018) identificó cuatro dimensiones para medir el desempeño laboral. Estas dimensiones son las siguientes. Donde la primera es la calidad de trabajo que depende de su capacidad para ejecutar tareas en un plazo determinado, optimizando recursos y produciendo resultados inmediatos. Esto es indicativo de su eficiencia y eficacia, y de la viabilidad de su trabajo dentro de la

organización. Además, los resultados obtenidos por cada colaborador deben estar en consonancia con los objetivos de la empresa.

La segunda dimensión es la responsabilidad que se refiere a la ejecución satisfactoria de las tareas con integridad, dedicación y puntualidad, que se espera de los miembros de una organización. Además, denota el enfoque sistemático empleado para concluir una tarea específica cumpliendo todas las condiciones y normas necesarias (Pastor, 2017). Las organizaciones contemporáneas buscan personas que muestren automotivación y autonomía en el desempeño de sus funciones, en lugar de depender de una supervisión continua.

La tercera dimensión es el compromiso institucional que denota el nivel de colaboración y proactividad que muestran los empleados. Esta dimensión implica el grado de compromiso de un individuo con la institución en la que presta sus servicios. Esta afirmación sugiere el grado en que un individuo se asocia a una organización y, por consiguiente, su nivel de compromiso para contribuir a los objetivos de la organización.

Por último, el liderazgo que se refiere a la capacidad de gestionar y asignar tareas con eficacia para alcanzar los objetivos de una entidad completa (Pastor, 2017). La capacidad de fomentar y guiar un trabajo en equipo eficaz es una competencia muy buscada en las organizaciones contemporáneas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tuvo un enfoque cuantitativo, que según la definición de Gallardo (2017), este enfoque se distingue por su énfasis en la investigación de fenómenos observables que pueden ser medidos utilizando datos numéricos y posteriormente sometidos a técnicas de análisis estadístico. El objetivo principal de este enfoque es elucidar, describir y predecir la causalidad y/o prevalencia de fenómenos particulares.

3.1.1. Tipo de investigación

Se consideró de tipo básico, ya que su objetivo principal es recopilar información relativa a un fenómeno concreto o a sucesos específicos. El objetivo es ofrecer una visión más completa del tema, aumentando y complementando los datos preexistentes. Según Cabezas et al. (2018), se prevé que la investigación proporcione una contribución exclusivamente teórica a la literatura científica.

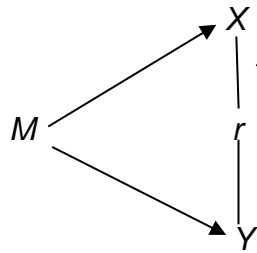
3.1.2. Diseño de investigación

El estudio empleó un diseño no experimental, mediante el cual el investigador se abstuvo de manipular las variables examinadas y, en su lugar, se concentró únicamente en observarlas y escudriñarlas en su entorno natural, como lo destacan Silvestre y Huamán (2019). El estudio utilizó un método hipotético-deductivo que busca mejorar la comprensión al pasar de instancias específicas a principios generales y viceversa a través de la deducción. Este método permite comparar el fenómeno examinado con otros fenómenos asociados (Marfull, 2019).

El estudio adoptó un alcance descriptivo-correlacional, que según lo conceptualizado por Gallardo (2017), para demostrar las interrelaciones potenciales entre fenómenos específicos. Además, el objetivo es medir la magnitud o grado de asociación entre estos fenómenos, asumiendo que existe una correlación. Además, es ventajoso evaluar y representar la asociación entre dos variables, junto con las características pertinentes de estos fenómenos, que pueden abarcar individuos, grupos, comunidades y otras entidades.

Figura 1

Esquema correlacional



Donde:

M = 70 trabajadores

X = Estrés laboral

Y = Desempeño laboral

r = Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Estrés laboral

Definición conceptual

El estrés en el área laboral es una reacción que los trabajadores tienen en respuesta a las presiones exigencias de su entorno laboral, que no corresponden a su juicio y destrezas particulares, posicionando en práctica sus condiciones para tratar los escenarios anticipadamente (OMS, 2019).

Definición Operacional

La variable estrés laboral está constituida por tres dimensiones y 8 indicadores, con un total de 15 ítems.

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual

Se define como el grado de ejecución alcanzado por el empleador, en el logro de las metas organizaciones impuestas, en un determinado periodo de tiempo (Guzmán, 2018).

Definición Operacional

La variable desempeño laboral consta de un total de 31 ítems, incluidas 4 dimensiones y 8 indicadores.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Estuvo constituida por 71 trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo. Condori-Ojeda (2020) expresa que se refiere a un grupo de individuos que comparten determinadas características y cumplen criterios de inclusión específicos, y que son el objetivo principal de un estudio.

Criterios de inclusión: Trabajadores que deseen participar, trabajadores con mayores posibilidades de contactar.

Criterios de exclusión: Trabajadores que no deseen colaborar.

3.3.2. Muestra

La muestra fue de 70 trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo. Según Condori-Ojeda (2020), la muestra se refiere a un subconjunto de individuos que han sido elegidos de una población más amplia y poseen los mismos atributos fundamentales que toda la población. Este atributo hace que la muestra sea representativa de la población.

3.3.3. Muestreo

No probabilístico intencional, que consiste en seleccionar la totalidad de la muestra para el estudio en base a factores contextuales y criterios propios del investigador, tal como lo resaltan Pereyra y Marcos (2021).

3.3.4. Unidad de análisis

Estuvo compuesta por un trabajador del Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la evaluación de las variables de investigación se aplicó el instrumento de encuesta. Según Gallardo (2017), un enfoque para recopilar datos sobre los rasgos

conductuales, emocionales y cognitivos de una muestra dada es a través de un método sistemático de indagación. Este método implica la utilización de técnicas analíticas rigurosas con el fin de asegurar la precisión y confiabilidad de los datos recolectados, lo que en última instancia conduce a la resolución de la pregunta de investigación en cuestión.

El cuestionario fue el instrumento principal de recopilación de datos. Comprende un conjunto de afirmaciones cuidadosa y sistemáticamente formuladas que se refieren a los hechos y aspectos relevantes de interés en la investigación. Asimismo, este enfoque tiene el potencial de ser utilizado a través de diversas modalidades, incluyendo tanto entornos presenciales como virtuales, y puede ser implementado ya sea de forma individual o grupal (García, 2020).

Cabezas et al. (2018) afirman que la validez, es la medida en que un instrumento puede evaluar eficazmente un constructo particular, sobre la base de su conceptualización y fundamento teórico. La validez se basa en la coherencia conceptual entre sus ítems y el fenómeno que pretende evaluar. Por consiguiente, su evaluación en los instrumentos se llevó a cabo mediante juicio de expertos, una técnica que consiste en obtener comentarios y evaluaciones individuales de profesionales expertos en el campo correspondiente.

Una consideración esencial es evaluar la confiabilidad del instrumento. Para ello, los instrumentos de evaluación se sometieron a la prueba estadística del alfa de Cronbach. Esta prueba sirve de indicador de la coherencia interna de una escala o del nivel de correlación entre sus componentes. Está ampliamente considerada como uno de los métodos más fiables y consistentes para calibrar la fiabilidad de un instrumento (Rodríguez-Rodríguez y Reguant-Álvarez, 2019).

3.5. Procedimientos

Para iniciar el proceso de investigación fue necesario obtener una carta de presentación del director de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo. Posteriormente, se estableció contacto con un establecimiento de salud ubicado en Chanchamayo para realizar las indagaciones necesarias. Posteriormente, se coordinó con el director de la institución para presentar las solicitudes y obtener las autorizaciones necesarias para la implementación de los instrumentos. Dichos instrumentos pasaron por un proceso de validación de

contenidos que ya se ha realizado con anterioridad. Este proceso conllevó la evaluación de los jueces y una prueba de fiabilidad, que sirvió para determinar su fiabilidad y validez. Después de completar la recolección de datos, se llevó a cabo el análisis pertinente para interpretar los resultados y obtener conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos

Cuando se aplicaron los instrumentos pertinentes a los trabajadores del centro de salud considerado. Los datos recogidos se exportaron a Microsoft Excel, y para el análisis estadístico se utilizó el programa SPSS. Esto permitió generar datos cuantitativos y representaciones tabulares que describieron las magnitudes y ocurrencias de las variables. Lo anterior pertenece al campo de la estadística descriptiva, que facilita el examen, la interpretación y la representación de los resultados relativos a las variables objeto de investigación (Gallardo., 2017). Mayorga-Ponce et al. (2020) proponen que la estadística inferencial puede ofrecer una metodología más lúcida para evaluar las hipótesis propuestas, permitiendo la estimación y comprobación de estas a partir de los resultados obtenidos.

3.7. Aspectos éticos

En este estudio se tuvo en cuenta las disposiciones éticas señaladas por la séptima edición de la American Psychological Association (APA) en 2020. La investigadora tiene la responsabilidad de asegurar el total apego a los principios de autoría con respecto a los estudios antecedentes utilizados como fuentes de referencia para esta investigación, reconociendo y citando debidamente cada uno de los trabajos de investigación consultados que contribuyeron a la realización de este estudio. Además, antes de administrar los instrumentos, se proporcionó a los participantes información sobre los objetivos de la investigación para garantizar que su participación sea plenamente informada y voluntaria. Por otra parte, la credibilidad de los datos recogidos queda garantizada por la ausencia de cualquier interferencia externa. La finalidad del estudio es defender los valores fundamentales de imparcialidad, evitar el daño, autodeterminación y promoción del bienestar.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Validez de instrumentos por juicio de expertos en las variables

| Expertos | Criterio | | | Observación |
|--|-------------|------------|----------|-------------|
| | Pertinencia | Relevancia | Claridad | |
| Mg. Soledad Reyes Miranda | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Mg. María Evelyn Rodríguez Mino | ✓ | ✓ | ✓ | Aplicable |
| Mg. María Elizabeth Zubiate Herrera | ✓ | ✓ | ✓ | |

Se recurrió al juicio de expertos para evaluar la validez de los instrumentos utilizados para medir el estrés y el desempeño laboral, asegurándose de que cumplieran los criterios especificados.

Tabla 2

Prueba de confiabilidad de las variables

| Variable/Dimensión | Ítems | Alfa de Cronbach | Nivel |
|--------------------------|-------|------------------|----------|
| Var 1: Estrés laboral | 15 | 0.916 | Muy alta |
| Var 2: Desempeño laboral | 31 | 0.884 | Muy alta |

Los datos de una muestra piloto de 20 trabajadores (Ver Tabla 2) demuestran una confiabilidad muy alta, lo que da crédito a la fiabilidad de los instrumentos. (Tupanta et al., 2017).

Análisis descriptivo

Tabla 3

Estrés laboral

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo | 26 | 37.1 |
| Medio | 42 | 60 |
| Alto | 2 | 2.9 |
| Total | 70 | 100 |

La tabla 3 muestra que el 60% de los trabajadores experimentan niveles medios de estrés, el 37,1% experimentan niveles bajos y el 2,9% experimentan niveles altos de estrés laboral.

Tabla 4

Desempeño laboral

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Medianamente satisfecho | 29 | 41.4 |
| Satisfecho | 41 | 58.6 |
| Total | 70 | 100 |

La tabla 4 permite apreciar, que el 58.6% del personal sanitario, se considera satisfecho y el 41.4% medianamente satisfecho, con respecto al desempeño laboral.

Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 5

Prueba de normalidad

| Variable/Dimensión | Kolmogorov-Smirnov | | |
|-----------------------|--------------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Estrés laboral | 0.079 | 70 | 0.200 |
| Agotamiento emocional | 0.120 | 70 | 0.014 |
| Realización personal | 0.155 | 70 | 0.000 |
| Despersonalización | 0.260 | 70 | 0.000 |
| Desempeño laboral | 0.069 | 70 | 0.200 |

En la tabla 5 se puede notar que la significancia (Sig.) para las dos variables es mayor que 0.05, lo que sugiere que siguen una distribución normal. Sin embargo, en el caso de las dimensiones, ocurre lo contrario, lo que indica que los datos no se distribuyen normalmente. Por lo tanto, para evaluar las hipótesis de la investigación, se utilizará la prueba estadística de Spearman.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre estrés y desempeño laboral de trabajadores de un C.S. de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023.

H_a: Existe relación significativa entre estrés y desempeño laboral de trabajadores de un C.S. de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023.

Tabla 6

Contrastación de hipótesis general

| | | Desempeño laboral | |
|--------------------|--------|-------------------|--------|
| Rho de Spearman | Estrés | Coef. | -0.115 |
| | | Sig. Bil. | 0.345 |
| | | N | 70 |

Como indica la Sig. bilateral de $0.345 > 0,05$ en la tabla 6, no existe una relación estadísticamente significativa entre estrés y desempeño laboral de trabajadores; de manera que, no se rechaza la H₀.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre agotamiento emocional y desempeño laboral de trabajadores de un C.S. de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023.

H₁: Existe relación significativa entre agotamiento emocional y desempeño laboral de trabajadores de un C.S. de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023.

Tabla 7*Contrastación de hipótesis específica 1*

| | | Desempeño laboral | |
|-----------------|-----------------------|-------------------|--------|
| Rho de Spearman | Agotamiento emocional | Coef. | -0.066 |
| | | Sig. Bil. | 0.589 |
| | | N | 70 |

Como indica la Sig. bilateral de $0.589 > 0,05$ en la tabla 7, no existe una relación estadísticamente significativa entre el agotamiento emocional y desempeño laboral de trabajadores; de manera que se rechaza la H_1 .

Hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación significativa entre realización personal y desempeño laboral de trabajadores de un C.S. de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023.

H_2 : Existe relación significativa entre realización personal y desempeño laboral de trabajadores de un C.S. de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023.

Tabla 8*Contrastación de hipótesis específica 2*

| | | Desempeño laboral | |
|-----------------|----------------------|-------------------|--------|
| Rho de Spearman | Realización personal | Coef. | -0.175 |
| | | Sig. Bil. | 0.148 |
| | | N | 70 |

Se aprecia en la Tabla 8 una Sig. Bilateral de $0.148 > 0.05$ por lo cual no se rechaza la H_0 , lo cual supone que no existe relación significativa entre realización personal y desempeño laboral de trabajadores.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre despersonalización y desempeño laboral de trabajadores de un C.S. de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023.

H₃: Existe relación significativa entre despersonalización y desempeño laboral de trabajadores de un C.S. de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023.

Tabla 9

Contrastación de hipótesis específica 3

| | | Desempeño laboral | |
|--------------------|--------------------|-------------------|-------|
| Rho de Spearman | Despersonalización | Coef. | 0.008 |
| | | Sig. Bil. | 0.949 |
| | | N | 70 |

Se aprecia en la Tabla 9 una Sig. Bilateral de $0.949 > 0.05$ por lo cual se rechaza la H₃, lo cual indica que no existe relación significativa entre despersonalización y desempeño laboral de trabajadores.

V. DISCUSIÓN

La sociedad se enfrenta a un tiempo en donde el estrés es un hecho común entre diferentes profesiones de todo el mundo, especialmente en el ámbito de la salud, debido a una combinación de factores inherentes a la naturaleza de su trabajo y las condiciones en las que desempeñan sus roles (Hawajreh, 2018). Cuando las personas acuden a un centro sanitario, suponen que desean recibir la mejor modalidad de servicios y que el personal sanitario está totalmente dispuesto a ayudarles y apoyarles. Sin embargo, en ocasiones los altos índices de estrés y la exposición constante a situaciones de mucha tensión y sobrecarga laboral, conllevan a que el personal de la salud vea afectada su capacidad para brindar un servicio y atención humanitarios que los pacientes esperan recibir, generando problemas laborales y falta de rendimiento.

Los resultados obtenidos respecto al estrés laboral en el personal del C.S de Chanchamayo arrojaron la presencia de un estrés laboral de grado medio en el 60% de los encuestados, mientras que solo el 2.9 % experimenta un nivel alto. Estos resultados, son semejantes a lo hallado por Hussein (2022), en su estudio sobre la incidencia de factores estresantes en el desempeño del personal de un hospital de Iraq, en donde observaron que la mayoría de los trabajadores (56.7%) presentó un nivel moderado de estrés, y un 13.3% percibió un nivel bajo. De la misma manera, son afines con lo reportado por Guadamud-Giler y Terán (2021), quienes encontraron que el 37.5% de trabajadores de una corporación de electricidad, percibieron un nivel moderado de estrés, mientras que la gran mayoría (50%) experimentó un estrés leve.

Por otro lado, dentro de los estudios que difieren con los resultados, se encuentra el efectuado por Delgado et al. (2020), en colaboradores de una red de salud en Trujillo, donde se confirmó que el 98% del personal, manifestó haber experimentado niveles elevados y moderados de estrés, mientras que solo el 2% presentó niveles bajos de este fenómeno psicológico. Así también, se cita el estudio de Rodríguez y Miranda (2021), cuyos resultados revelaron que gran parte del personal sanitario perteneciente a un hospital de Santa Isabel, señaló haber experimentado niveles de estrés de moderado (43.3%) a alto (36.7%). Las variaciones en cuanto a los resultados observados en los niveles de estrés se

explican por el contexto en el que los dos últimos estudios citados, fueron desarrollados.

En relación con ello, la aparición del Covid-19 en el 2020 desafió significativamente los sistemas de salud a nivel global. Contexto en donde el personal de salud constituyó un grupo con una alta carga de trabajo y estrés, pues el número y la intensidad de los pacientes atendidos durante ese período fueron altos, por lo que comenzaron a tener dificultades para equilibrar sus horarios laborales e intentaron hacer frente a muchos problemas, como el aumento de las horas de trabajo, la carga de trabajo excesiva y las condiciones laborales difíciles debido a la pandemia (Dolores y Malas, 2021). El resultado fue niveles más elevados de estrés laboral, debido a la excesiva carga de trabajo.

Respecto a los niveles encontrados sobre el desempeño laboral en el personal del C.S de Chanchamayo, se evidencia que el 58.6% siente satisfacción respecto a su rendimiento y el 41.4%, expresa estar medianamente satisfecho. Resultados semejantes se reportaron en el estudio de Hussein (2022), en el colaborados sanitarios de un hospital de Iraq, en donde el 66% tiene un alto nivel de desempeño laboral. De la misma manera, los resultados reportados por Dweikat (2023), en trabajadores de Palestina, demostró que el 62.5%, refirió sentir que su desempeño laboral es efectivo.

Por otro lado, los hallazgos discrepan de Delgado et al. (2020), cuyo estudio identificó que un gran número de colaborados de una red de salud en Trujillo, establecieron una preponderancia de la categoría regular (39,8%) respecto a su desempeño laboral. Sumado a ello, se encuentra el estudio de Enriquez y Miranda (2021) quienes identificaron que, el 50% de profesionales sanitarios de un centro de Trujillo, percibió haber tenido un nivel regular de desempeño laboral y el 30% un nivel bajo. Resultados similares, fueron reportados por Rojas (2021), quien evaluó al personal de enfermería en el servicio de trauma del hospital de Tingo María, identificando que un grupo importante de los trabajadores (43.3%) señaló tener un nivel regular de desempeño y el 20% un nivel bajo.

Considerando el objetivo general, los hallazgos confirmaron que no existe relación significativa entre estrés y desempeño laboral en los profesionales del C.S de Chanchamayo (sig. bil. = 0.345 y rho = 0.115). Esto coincide con Lauracio y Lauracio (2020), quienes buscaron precisar si el síndrome de burnout se asocia con

el desempeño laboral en empleados sanitarios del Centro de Salud Vallecito en Puno (sig. bil. = 0. 786 y rho = 0. 063). Esta similitud a nivel de resultados se considera consistente, dado que el estrés laboral es una condición asociada con el síndrome de burnout, el cual se produce cuando los trabajadores experimentan estrés laboral prolongado e intenso, y sienten que no tienen los recursos o el apoyo necesario para hacer frente a las demandas del trabajo.

Además, la idea que toma mayor fuerza para explicar esta concordancia radica en el tiempo y en las características individuales del personal de los centros sanitarios. El primer factor, asume que la recolección de datos efectuada por el estudio de Lauracio y Lauracio (2020), se realizó meses antes de iniciada la pandemia, ello implica que la afluencia de pacientes, la carga laboral y atención medica requerida, fue significativamente menor, en comparación con la experimentada durante la emergencia sanitaria. Lo mismo sucede con el presente estudio, el cual se ejecutó en un contexto de post pandemia.

Todo lo anterior, también puede fundamentarse en el grado de estrés que el personal de ambos centros laborales señaló, los cuales mostraron una predominancia hacia los niveles leves y moderados, lo que supone que a pesar de que existan periodos de mayor carga en el trabajo, es probable que al personal sanitario no les importe la exigencia laboral o no encuentran en ella un factor estresante. En relación con este último, si bien el estrés laboral puede atribuirse a diversos factores, como carga excesiva de trabajo, clima y cultura organizativos (Díaz, 2019), también se deben evaluar los factores internos y/o características individuales. Al respecto, Lazarus y Folkman (1984) refieren que el estrés resulta de la interacción o “transacción” de la persona con su entorno y de la percepción que el sujeto tenga de este, por lo tanto, el modelo postula que no existen eventos o factores estresantes en sí, sino que la reacción al estrés dependerá considerablemente de la interpretación o valoración que el individuo tenga de estos.

Por otro lado, dentro de los estudios que difieren de lo encontrado, se tiene el realizado por Delgado et al. (2020), quienes encontraron relación inversa y significativa entre desempeño y estrés laboral en trabajadores de una red de salud en Trujillo (sig. bilateral = 0.000 y rho = -0.841). Asimismo, se cita a Enriquez y Miranda (2021), quien desarrolló su investigación en colaborades de un hospital de Trujillo, estableciendo una asociación negativa y significativa entre las variables

descritas previamente (sig. bilateral = 0.000 y rho = -0.688). Estas diferencias pueden atribuirse a factores como el contexto de pandemia en el que tuvieron lugar los estudios, dado que la crisis sanitaria impactó significativamente en el área de salud (Batalla-Martín et al. 2020). En consecuencia, los profesionales evaluados estuvieron enfrentados a un contexto que implicó una sobrecarga de trabajo, mayor riesgo de infección, falta de recursos y equipos de protección, el aislamiento social y agotamiento, factores que incidieron en el estrés y desempeño laboral de los mismos.

Respecto al objetivo específico 1, se encontró una sig. bil. de 0.589 y rho de 0.066, por lo cual se asume que no existe relación entre agotamiento emocional (disminución gradual de la energía física, sensación de inadecuación e incapacidad) y desempeño laboral en la muestra estudiada. Estos resultados difieren con estudios, como el de Carrión-García et al. (2023) el cual luego de evaluar a trabajadores petroleros de México, evidenció que la fatiga emocional tiene relación con el desempeño laboral (bil. de 0.000 y rho de 0.72). Lo mismo sucede con lo reportado por Enriquez y Miranda (2021) en un centro de salud de Trujillo, en donde se corroboró la asociación entre ambas variables. Las discrepancias en cuanto a los hallazgos pueden explicarse por las características de la población, en este caso el estudio realizado en México involucró una muestra diferente, que abarcó a trabajadores dedicados al sector petrolero.

Respecto al segundo estudio, si bien la población implicada también pertenece al área de salud, es necesario precisar una vez más el contexto en el que se evaluaron y recopilaron las respuestas de los participantes, considerando que la pandemia incidió gravemente en el estado de salud del personal, el cual experimentó un mayor agotamiento, como respuesta emocional y psicológica al estrés crónico relacionado con el trabajo y la interacción con situaciones emocionalmente desafiantes (Batalla-Martín et al., 2020), esto probablemente generó que el personal experimente una disminución en la calidad de su trabajo, incluidos errores médicos, falta de atención a los detalles, ausentismo y rotación de personal, lo cual explicaría la relación inversa entre las variables en cuestión, que los estudios citados previamente hallaron.

En referencia al objetivo específico 2 se halló una sig. bil de 0. 148 y un $r_s=0.175$, por lo cual, se asume que la realización personal, relacionada con el sentido de logro y la motivación intrínseca laboral, o por el contrario, la percepción de que el trabajo carece de significado o propósito personal; no tiene relación con el desempeño laboral en los profesionales sanitarios de estudio. El resultado obtenido, demuestra que es probable que el personal evaluado no considere esta dimensión como algo determinante sobre su desempeño laboral, considerando que la génesis del estrés también implica aspectos internos y/subjetivos (Diaz, 2019). Por otro lado, otro factor a tomar en cuenta es el establecimiento sanitario, que puede haber contribuido considerablemente a mejorar la realización personal de los profesiones de la salud (Apunte, 2022), al proporcionar un ambiente de trabajo positivo, recursos adecuados y el apoyo necesario para afrontar los desafíos laborales y emocionales, haciendo que el sentimiento de realización y satisfacción personal, no llegue a ser un elemento potencial de tensión o estrés que pueda llegar a afectar su rendimiento como profesionales.

Estos hallazgos difieren de lo hallado por Dueñas (2020), quien encontró que la insatisfacción del ejercicio profesional se asoció negativamente con el desempeño laboral en profesionales sanitarios de un hospital de Ecuador (bil. de 0.000 Y rho de -0.30). Asimismo, se encuentra el estudio de Hussein (2022), efectuado en el personal sanitario de un Hospital de Iraq, en el que se evidenció que los estresores producto de la pandemia, repercutieron en la percepción de desarrollo profesional de las enfermeras, incidiendo negativamente en su desempeño laboral. Los resultados obtenidos se ven influidos por el entorno laboral imperante en el que se encontraban los individuos. Dado que la pandemia supuso una limitante para obtener resultados favorables debido a las desafiantes circunstancias laborales con las que se encontraron. La ausencia de un entorno adecuado, sumado a la falta de recursos, apoyo y equipo sanitario, conllevó a que los profesionales de la salud pueden sentir que no están haciendo lo suficiente o que sus esfuerzos no están dando resultados (Dolores y Malas, 2021).

En cuanto al objetivo específico 3, se halló una sig. bil de 0. 949 y un $r_s=0.008$, confirmando que la despersonalización (actitudes negativas exacerbadas y la falta de empatía tanto hacia los clientes como hacia los compañeros) no se relaciona con el desempeño laboral del equipo sanitario del C.S de Chanchamayo.

Esta ausencia de asociación significa que el nivel de despersonalización experimentado por los trabajadores no está afectando directamente su desempeño en el trabajo. En otras palabras, aunque pueden experimentar cierto grado de desconexión emocional o distancia frente a los pacientes, esto no parece influir significativamente en su capacidad para realizar sus tareas laborales de manera efectiva y brindar una atención de calidad.

Por último, abarcando de manera general los resultados, el estudio señala que hay ausencia de relación entre las variables estudiadas, lo cual indica que, en la muestra y el contexto específico estudiado, el nivel de estrés laboral experimentado por el personal evaluado no parece tener un impacto directo en su desempeño en el trabajo. En este sentido, al hablar del contexto específico, se debe de considerar que cada hospital y entorno de trabajo puede tener características únicas que influyen en cómo el estrés afecta el desempeño laboral. Por lo que es posible que en el estudio otros factores hayan tenido un impacto más significativo en el desempeño de los profesionales sanitarios, que el estrés.

Por otro lado, estudios señalan que el tamaño de la muestra tiene un impacto en la precisión de todas las estimaciones estadísticas (DeVellis, 2017; Kyriazos, 2018). Por consiguiente, considerando que esta fue relativamente pequeña, puede que no haya sido lo suficientemente grande como para identificar una correlación entre ambas variables. Además, se debe considerar que el estrés laboral tiene un origen multicausal, en el que interactúan otros factores individuales o del entorno que pueden influir en el desempeño (Chen et al., 2020). Por lo tanto, es posible que estos factores al no considerarse en el análisis hayan generado cierta variabilidad en los resultados.

VI. CONCLUSIONES

Primera. No existe relación significativa entre estrés y desempeño laboral de trabajadores de un C.S. de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023 (sig. bil. =0. 345; $r_s=-0.115$).

Segunda. No existe relación significativa entre agotamiento emocional y desempeño laboral de trabajadores de un C.S. de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023 (sig. bil. =0. 589; $r_s=-0.066$).

Tercera. No existe relación significativa entre realización personal y desempeño laboral de trabajadores de un C.S. de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023 (sig. bil. =0. 148; $r_s=-0.175$).

Cuarta. No existe relación significativa entre despersonalización y desempeño laboral de trabajadores de un C.S. de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023 (sig. bil. =0. 949; $r_s=-0.008$).

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda a los directivos del C.S. de la provincia de Chanchamayo, la implementación de programas educativos y cursos de formación para ayudar al personal a superar los factores de estrés laboral y mejorar su rendimiento.

Segunda. Se recomienda a la administración del C.S. de la provincia de Chanchamayo supervisar la aplicación de evaluaciones periódicas para los profesionales sanitarios con el fin de identificar con mayor precisión los factores que afectan su rendimiento laboral y elevan sus niveles de estrés, a fin de establecer un programa de apoyo a largo plazo.

Tercera. Se recomienda al personal administrativo del C.S. de la provincia de Chanchamayo, implementar un programa enfocado en el manejo del estrés y la mejora de las habilidades de resiliencia para mejorar la productividad, minimizar los errores, fomentar la satisfacción laboral y garantizar la prestación de un tratamiento de calidad adecuado a los pacientes.

Cuarta. Se recomienda a la administración del C.S. de la provincia de Chanchamayo que evalúe la satisfacción del personal con su trabajo mediante el desarrollo de un sistema completo en el hospital, para mejorar así su rendimiento.

REFERENCIAS

- Apunte, R. (2022). *Clima laboral y su incidencia en la productividad del personal sanitario en época de pandemia* [Tesis de Maestría. Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil]. <http://biblioteca.uteg.edu.ec/handle/123456789/1729>
- Asociación Americana de Psicología. (2019). *Normas APA*. 7ma edición.
- Azcona, J., Guillén, C., Meléndez, A. y Pastrana, J. (2016) *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo*. En Iniesta, A. (ed.). Editorial Sans Growing Brands.
- Batalla-Martín, D., Campoverde, K., y Broncano-Bolzoni, M. (2020). El impacto en la salud mental de los profesionales sanitarios durante la COVID-19. *Revista de Enfermería y Salud Mental*, 17-25. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7544333.pdf>
- Bellido, R., Gamarra, M., Aguilar, J., Pastor, K., y Morales, B. (2021). Effects of Covid-19 on work stress. *Workplace Health*, 25(109). <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/458>
- Bohórquez, K. (2015). *La cultura organizacional y el desempeño laboral en el laboratorio clínico del Hospital Básico San Miguel* [Tesis de maestría]. Universidad Técnica de Ambato.
- Caballero, I., Contreras, F., Vega, E., y Gómez, J. (2017). Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud en Bogotá. *Revista Informes Psicológicos*, 17(1), 87-105. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7044230>
- Cabezas, E., Andrade, D., y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Primera edición. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Carrión-García, M., Zepeta, D., Roque, G., Martínez, N., y Salazar, E. (2023). Psychosocial Risks and Mental Disorders among Mexican Oil Workers. *Revista Ciencias de la Salud*, 21(1), 1-14. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.11197>
- Castro, S. (2016). *Nivel de Satisfacción de las madres de niños menores de 1 año*

sobre Calidad de Atención brindada por la Enfermera en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la Microred Yugoslavia Nuevo Chimbote 2016 [Tesis de segunda especialidad] Universidad San Martín de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2297/castro_ssa?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, J. (2004). *Gestión del Talento Humano* (1ra ed.) Mc Graw Hill.

Atiquipa, L., y Jaimes, F. (2017). Clima laboral en relación al desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Dr. Enrique Martín Altuna., Puente Piedra.2015 [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.

Ninahuanca, A. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Plásticos Crismez S.R.L, San Juan de Lurigancho* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.

Chen, Y., Yu, X., Wang, Y., y Li, M. (2020). Una revisión sistemática de la relación entre el estrés laboral y el agotamiento ocupacional entre los maestros en China. *Frontiers in Psychology*, 11.

Chiang, V., Riquelme, N., y Rivas, E. (2018). Relationship between job satisfaction, work stress and its results in workers of a charity institution of the Province of Concepción. *Ciencia & Trabajo*, 20(63), 178-186. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178&lng=en&nrm=iso&tlng=en

Condori-Ojeda, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Acta Académica: <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>

Cuevas, M. (2018). *Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería al paciente en el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch, La Vega, el Pino, República Dominicana 2017* [Tesis de maestría] Universidad Peruana Unión. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/109/Mar%c3%ada_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Decramer, A., Audenaert, M., Decramer, S., Vanderstraeten, A., y Vanderstraeten, M. (2020). Una revisión sistemática de los sistemas de gestión del desempeño y sus resultados de desempeño. *International Journal of Management Reviews*, 22(1), 47-67.

Delgado, S.; Calvanapón, F., y Cárdenas, K. (2020). Stress and work performance

- of a health network staff, *Revista Eugenio Espejo*, 14(20), 11-18.
<https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- DeVellis, R. (2017). *Scale Development: Theory and Applications* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
[https://www.scirp.org/\(S\(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45\)\)/reference/referencespapers.aspx?referenceid=2323603](https://www.scirp.org/(S(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45))/reference/referencespapers.aspx?referenceid=2323603)
- Díaz, D. (2019). *Síndrome de Burnout y calidad del servicio en el personal médico de emergencia del HNGAI EsSalud. Lima 2017* [Tesis de maestría]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11467/Diaz_hd.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Dolores, M., y Malas, O. (2021). COVID-19: Psychological Impact, Risk Factors and Psychological Interventions in Healthcare Personnel. A Systematic Review. *Revista Iberoamericana de psicología y salud*, 12(2), 58-75.
<https://doi.org/10.23923/j.rips.2021.01.045>
- Donabedian, A. (2006). *Garantía y Calidad de la Atención Médica*. Instituto Nacional de Salud Pública. México.
- Donabedian, A. (1995). Calidad de la atención a la salud. Continuidad y Cambio en la Búsqueda de la Calidad. *Revista ITAES*, 2.
- Dueñas, F. (2020). *Estrés Laboral y su relación en el desempeño del personal de Salud del Hospital Natalia Huerta De Niemes* [Tesis de maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15629/1/T-UCSG-POS-MGSS-265.pdf>
- Dweikat, N. (2023). The impact of job stress and job satisfaction on employee performance: The case of the Software Companies in Palestine. *An-Najah University Journal for Research - B (Humanities)*, 37(4), 775–803.
doi:<https://doi.org/10.35552/0247-037-004-007>
- Encinas, G. (2016). *El síndrome de Burnout en personal médico y de enfermería del hospital de la localidad de San Luis del Palmar*, Corrientes, Argentina.
- Enriquez, G., y Miranda, M. (2021). *Estrés y Desempeño laboral en personal de salud durante la pandemia del Covid 19, Trujillo 2021*. [Tesis de Licenciatura] Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88288>

- Feddeh, S. (2020). Correlates to Work-Related Stress of Newly-graduated Nurses. Jordania: *International Journal of Caring Sciences*, 13(1), 507 – 517. http://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/56_darawad_original_13_1.pdf
- Fernández, M. (2009). La evaluación de desempeño, la percepción de justicia y las reacciones de los empleados. *Contabilidad Y Negocios*, 4(8), 42-48. <https://doi.org/10.18800/contabilidad.200902.005>
- Formica, N., Muñoz, C., y Rojas Y. (2015). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería, en el servicio de Terapia Intensiva Pediátrica*. Universidad Nacional de Cuyo. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/10155/formica-natal.pdf
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. Primera edición. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- García, N. (2018). *Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia. Piura, 2018* [Tesis de licenciatura] Universidad San Pedro. http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8594/Tesis_59945.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guadamud-Giler, K., y Terán, J. D. (2021). Stress and job performance in workers of the legal department of the National Electricity Corporation, during the COVID 19 pandemic. *Ciencias Sociales y Políticas*, 7(5). <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2311>
- Gutierrez, M. (2021). *Influencia del estrés laboral en la calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021* [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66515/Gutierrez_PMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guzmán, B. (2018). *Desempeño laboral y dimensiones de la personalidad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Santa, Chimbote, 2017* [Tesis de maestría]. Repositorio Institucional de la USP. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/T>

- esis_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hawajreh, K. (2018). Exploring the relationship between occupational stress and organizational commitment among nurses in selected Jordanian hospitals. *Dirasart*, 1931-75. <https://journals.ju.edu.jo/DirasatAdm/article/view/3759/3056>
- Hussein, H., Hasssoni, M., Hassan, M., y Abdulhussein, A. (2022). Impact of Job Stressors upon Health Staff Performances at Al Amara Hospitals. *Bahrain Medical Bulletin*, 44(4), 1208-1211. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85146370084&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=The+Relationship+between+Stress+and+Job+Performance&nlo=&nlr=&nls=&sid=bd17b46ccc33695a2285a8dc40c9e10c&sot=b&sdt=b&sl=66&s=TITLE-ABS-KEY%28The+Relati>
- Karakurt, N., Erden, Y., y Sis, A. (2022). The relationship between nurses' work stress levels and work-family conflict during the COVID-19 pandemic and the affecting factors: A study from Turkey. *Archives of Psychiatric Nursing*, 42, 61-67. <https://doi.org/10.1016/j.apnu.2022.12.015>
- Kyriazos, T. (2018). Applied Psychometrics: Sample Size and Sample Power Considerations in Factor Analysis (EFA, CFA) and SEM in General. *Psychology*, 09(08), 2207–2230. <https://doi.org/10.4236/psych.2018.98126>
- Kyriacou, C., y Sutcliffe, J. (1978c) Teacher stress and satisfaction. *Educational Research*, 21 (2), 89-96.
- Lauracio, C., y Lauracio T. (2020). Burnout syndrome and job performance in health personnel. *Revista Innova Educación*, 2(4). <https://www.revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90/182>
- Lazo, R., y Sánchez, J. (2018). *Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencia del hospital San Martín de Pangoa 2017* [Tesis de segunda especialidad]. Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco. <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/4317/2EN.ED113L32.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lazarus, R., y Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer Publishing Company. <https://books.google.com.pe/books?id=i->

ySQQuUpr8C.

- Leal-Costa, C, Díaz-Agea, J, Ruzafa-Martínez, M., y Ramos-Morcillo, A. (2021). El estrés laboral en profesionales sanitarios en tiempos de pandemia. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 44(1), 123-124. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272021000100013
- Macaya, P., y Aranda, F. (2020). Cuidado y autocuidado en el personal de salud: enfrentando la pandemia COVID-19. *Revista Chilena de Anestesia [revista en Internet]* 2020, 49(3), 356-362. <https://revistachilenadeanestesia.cl/revchilanestv49n03-014/>
- Manterola, C., Quiróz, G., Salazar, P., y García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36 - 49.
- Marfull, A. (2019). El método hipotético-deductivo de Karl Popper. <https://andreumarfull.com/2019/12/18/el-metodo-hipotetico-deductivo/>
- Marquina, L., y Adriazola, R. (2020). Self-perception of stress of frontline health workers caring for Covid-19 patients in Metropolitan Lima, Peru. *ACC CIETNA* 7(2). 35-42. <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/391/1020>
- Maslach, C., y Leiter, M. (2008). *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It*. USA: John Wiley y Sons.
- Mayorga-Ponce, R., Sillis-Palma, K., Martínez-Alamillac, A., Salazar-Valdez, D., y Mota-Velázquez, U. (2020) Cuadro comparativo “Estadística inferencial y descriptiva”. *Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 8(16), 93-95. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/5806/7202>
- Mendizabal, S. (2014). *Satisfacción de la madre del niño menores de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño en el puesto de salud Señor de los Milagros –Chosica 2014*. [Tesis de especialidad] Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4734/1/Mendizab>

- al_All po_Senaida_2015.pdf
- Mendoza, J., y Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165
- Ministerio de Salud. (2021). Plan de salud mental Perú, 2020 – 2021 (En el contexto covid-19). <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5092.pdf>
- MINSA (2009). *Política Nacional de Calidad en Salud RM N° 727 – 2009/MINSA*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1997.pdf>
- MINSA (2017). *Norma Técnica de Salud para el Control de Crecimiento y Desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años*. http://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/Transparencia/01InformacionInst/archivolegaldigital/Directiva2017/RM_N_537-2017-MINSA.pdf
- Monterrosa, A., Dávila, R., Mejía, A., Contreras, J., Mercado, M., y Flores, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud*. 23(2):195- 213. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/08/1117984/3890-estres-laboralansiedad-y-miedo-covid.pdf>
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Organización Mundial de la Salud. (2016). *Estrés Laboral*. Suiza. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---rolima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Pastor, A. (8 de Febrero de 2017). Clima organizacional. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_PastorGuill%C3%A9n.pdf
- Pereyra, L., y Marcos, V. (2021). *Diseño de Muestreo. En Manual de técnicas y protocolos para el relevamiento y estudio de anfibios de Argentina*. Argentina: Universidad Nacional de Jujuy. <http://hdl.handle.net/11336/156720>
- Rodríguez-Balcáza, S., Borrego, C., y Oceda, J. (2022). Teacher Work Stress as a Pedagogical Limitation. *Revista de Filosofía*, 39(102) 602-610. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0->

85137330757&doi=10.5281%2fzenodo.7055686&origin=inward&txGid=8c9b0544fc97c058ff8de5d33240b765

- Rodríguez-Rodríguez, J., y Reguant-Álvarez, M. (2019). Calculate the reliability of a questionnaire or scale using SPSS: Cronbach's alpha coefficient. *REIRE: revista d'innovació i recerca en educació*, 13(2), 1-13. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7672166>
- Rojas, M. (2021). *Influencia del estrés en el desempeño laboral en el profesional de enfermería durante la guardia nocturna en trauma shock en el servicio de emergencia – Hospital Tingo María*. [Tesis de licenciatura]. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2610>
- Salazar, C., y Castillo, S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*, 1ra Ed. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20B%C3%A1sicos%20de%20Estad%C3%ADstica-Libro.pdf>
- Silvestre, I., y Huamán, C. (2019). *Pasos para elaborar la investigación y la redacción de la tesis universitaria*. Universidad Tecnológica de los Andes
- Suarez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A., y Anchundia, R. (2019). Perceived quality of care in CAI III health center. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38, 153–169. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
- Tupanta, J., Duque, M., y Mena, A. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios. *Revista mktDescubre* (10), 37-48. <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

| VARIABLES DE ESTUDIO | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALAS DE MEDICIÓN | NIVELES Y RANGO |
|-----------------------------|--|---|--------------------------|---|--------------|--|--|
| Estrés laboral | El estrés en el área laboral es una reacción que los trabajadores tienen en respuesta a las presiones exigencias de su entorno laboral, que no corresponden a su juicio y destrezas particulares, posicionando en práctica sus condiciones para tratar los escenarios anticipadamente (OMS, 2019). | La variable estrés laboral está constituida por 3 dimensiones y 8 indicadores, con un total de 15 ítems. | Agotamiento emocional | Cansancio Mental Fatiga Frustración | 1-5 | Ordinal tipo Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) | Niveles Bajo (15-35) |
| | | | Realización personal | Empatía Influencia positiva Relajación | 6-12 | | Medio (36-55) |
| | | | Despersonalización | Sobrecarga laboral Insensibilidad | 13-15 | | Alto (56-75) |
| Desempeño laboral | Se define como el “nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (Guzmán, 2018,). | La variable desempeño laboral está constituida por 4 dimensiones y 8 indicadores, con un total de 31 ítems. | Calidad de trabajo | Cumplimiento de los objetivos Capacidad de aprendizaje | 1-11 | Ordinal tipo Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) | Deficiente (31-72) |
| | | | Responsabilidad | Cumplimiento de las funciones Eficiencia | 12-17 | | Medianamente satisfecho (73-114) |
| | | | Compromiso institucional | Compromiso Capacidad de innovación | 18-22 | | Satisfecho (115-155) |
| | | | Liderazgo | Trabajo en equipo Trato con sus compañeros | 23-31 | | |

Anexo 2. Instrumentos recolección de datos

Cuestionario para evaluar el estrés laboral

El siguiente instrumento permitirá evaluar el estrés laboral. Por lo tanto, contiene interrogantes, las cuales tendrá que leer detenidamente y marcar con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente. Teniendo en cuenta que:

S = Siempre

CS= Casi Siempre

AV = A Veces

CN = Casi Nunca

N= Nunca

Agradeciendo la sinceridad para responder, ya que los datos recaudados serán confidenciales y con fines académicos.

| N° | Interrogante | N | CN | AV | CS | S |
|----|---|---|----|----|----|---|
| | Dimensión 1: Agotamiento emocional | | | | | |
| 1 | Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. | | | | | |
| 2 | Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar. | | | | | |
| 3 | Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo. | | | | | |
| 4 | Me siento "estresado" por mi trabajo. | | | | | |
| 5 | Me siento frustrado en mi trabajo | | | | | |
| | Dimensión 2: Realización personal | | | | | |
| 6 | Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes | | | | | |
| 7 | Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes | | | | | |
| 8 | Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas | | | | | |
| 9 | Me siento muy activo | | | | | |
| 10 | Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes | | | | | |
| 11 | Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 12 | He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión | | | | | |
| | Dimensión 3: Despersonalización | | | | | |
| 13 | Trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales. | | | | | |
| 14 | Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión | | | | | |
| 15 | Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas | | | | | |

Autor: Corneja Valencia, Yemira Nataly (2019)

Enlace: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f38399ce-5eaf-45fe-b40c-739d6d813451/content>

Cuestionario para medir el desempeño laboral

El siguiente instrumento permitirá evaluar el desempeño laboral. Por lo tanto, contiene interrogantes, las cuales tendrá que leer detenidamente y marcar con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente. Teniendo en cuenta la siguiente escala:

S = Siempre

CS= Casi Siempre

AV = A Veces

CN = Casi Nunca

N= Nunca

Agradeciendo la sinceridad para responder, ya que los datos recaudados serán confidenciales y con fines académicos.

| N° | Interrogante | N | CN | AV | CS | S |
|----|---|---|----|----|----|---|
| | Calidad del trabajo | | | | | |
| 1 | Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas. | | | | | |
| 2 | Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible alcanzar objetivos y grandes resultados | | | | | |
| 3 | Realiza un trabajo ordenado | | | | | |
| 4 | Realiza su trabajo en el tiempo establecido | | | | | |
| 5 | Realiza sus actividades sin errores | | | | | |
| 6 | Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades | | | | | |
| 7 | Puede trabajar independientemente | | | | | |
| 8 | Se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar | | | | | |
| 9 | Se anticipa a las necesidades o problemas futuros | | | | | |
| 10 | Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo. | | | | | |
| 11 | Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos. | | | | | |
| | Responsabilidad | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 12 | Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo. | | | | | |
| 13 | Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer | | | | | |
| 14 | Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar | | | | | |
| 15 | Trasmite esta información oportunamente | | | | | |
| 16 | Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo | | | | | |
| 17 | Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes | | | | | |
| | Compromiso institucional | | | | | |
| 18 | Conoce la misión y visión del centro de salud | | | | | |
| 19 | Colabora con actividades extraordinarias a su función en el establecimiento. | | | | | |
| 20 | Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento | | | | | |
| 21 | Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo | | | | | |
| 22 | Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por sus superiores | | | | | |
| | Liderazgo en equipo | | | | | |
| 23 | Promueve un clima laboral positiva, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo. | | | | | |
| 24 | Considera y apoya a los otro sin considerar raza, sexo, edad, religión, etc | | | | | |
| 25 | Resuelve de manera eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo | | | | | |
| 26 | Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre algunos cambios que los afectan | | | | | |
| 27 | Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros | | | | | |
| 28 | Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo | | | | | |
| 29 | Demuestra respeto a sus supervisores | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 30 | Demuestra respeto a sus compañeros de trabajo | | | | | |
| 31 | Demuestra respeto a compañeros de trabajos nuevos | | | | | |

Autor: Espinoza Peña, Karin Jeanette (2022)

Enlace:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89411/Espinoza_PKJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos

- Validación del primer Juez mg. María Evelyn Rodríguez Mino.



Evaluación de juicios de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Estrés laboral en trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023.**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|--|--|
| Nombre del juez: | María Evelyn Rodríguez Mino |
| Grado profesional: | Maestría (X) Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica (X) Social () Educativa () Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | Salud Pública |
| Institución donde labora: | MINSA |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (X) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento.

3. Datos de la escala

| | |
|----------------------|--|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario de estrés laboral |
| Autor (a): | Elaborado por Maslach, C. y Leiter, M. (2008). The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It. USA: John Wiley & Sons. |
| Procedencia: | Instrumento creado en California y adaptado al contexto peruano por Espinoza, Karin (2022) |

| | |
|-----------------------|--|
| Administración: | Estará dirigido a trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023 |
| Ámbito de aplicación: | Clínico y organizacional |
| Significación: | El cuestionario de estrés laboral está constituido por tres dimensiones: la primera es agotamiento emocional, segunda realización personal, y como tercera dimensión se encuentra la despersonalización. |

4. Soporte teórico

| Variable | Dimensiones | Definición |
|----------------|---|--|
| Estrés laboral | <ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento emocional - Realización personal - Despersonalización | El estrés en el área laboral es una reacción que los trabajadores tienen en respuesta a las presiones exigencias de su entorno laboral, que no corresponden a su juicio y destrezas particulares, posicionando en práctica sus condiciones para tratar los escenarios anticipadamente (OMS, 2019). |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Estrés laboral en trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023.**” De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|---|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticasemántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|------------------------------|
| 1. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Agotamiento emocional, realización personal, despersonalización.

- Primera Dimensión: Agotamiento emocional
- Objetivo: Determinar el nivel de agotamiento emocional de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| | | | | | |
| Físico | Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| Fatiga | Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar | 4 | 4 | 4 | |
| Desgaste | Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo. | 4 | 4 | 4 | |
| Estrés | Me siento "estresado" por mi trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| Frustración | Me siento frustrado en mi trabajo | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: Realización personal
- Objetivo: Identificar el nivel de realización personal en trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| | | | | | |
| Deshumanización | Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes | 4 | 4 | 4 | |
| | Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes | | | | |
| Cambio de actitud | Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas | 4 | 4 | 4 | |
| | He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión | | | | |
| | | 4 | 4 | 4 | |
| Cambio de actitud | Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|-----------|--|---|---|---|--|
| Depresión | Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes | 4 | 4 | 4 | |
|-----------|--|---|---|---|--|

- Tercera dimensión: Despersonalización
- Objetivo: Determinar el nivel de despersonalización de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| | | | | | |
| Baja Importancia Laboral | Trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales. | 4 | 4 | 4 | |
| Deterioro a Nivel Profesional | Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión | 4 | 4 | 4 | |
| Sobrecarga | Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas | 4 | 4 | 4 | |



Firma del evaluador
DNI: 43703409

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Desempeño laboral en trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023.**”.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|--|--|
| Nombre del juez: | María Evelyn Rodríguez Mino |
| Grado profesional: | Maestría (X) Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica (X) Social () Educativa () Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | Salud Pública |
| Institución donde labora: | MINSA |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (X) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento.

3. Datos de la escala

| | |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario de desempeño laboral |
| Autor (a): | Elaborado por Milkovich y Boudreau (2017) |
| Procedencia: | Instrumento creado en Trujillo-Perú |
| Administración: | Estará dirigido a trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023 |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos |
| Ámbito de aplicación: | Clínico y organizacional |
| Significación: | El cuestionario de desempeño laboral está constituido por cuatro dimensiones: la primera corresponde a calidad de trabajo, la segunda es responsabilidad, la tercera se denomina compromiso institucional y la cuarta y última dimensión es liderazgo. |

4. Soporte teórico

| Variable | Dimensiones | Definición |
|-------------------|---|--|
| Desempeño laboral | <ul style="list-style-type: none">- Calidad de trabajo- Responsabilidad- Compromiso institucional- Liderazgo | Se define como el “nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (Guzmán, 2018). |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**De desempeño laboral en trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023.**” De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|---|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|------------------------------|
| 1. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Calidad del trabajo, responsabilidad, compromiso institucional, liderazgo.

- Primera Dimensión: Calidad del trabajo
- Objetivo: Determinar el nivel de calidad de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| | | | | | |
| Cumplimiento de los objetivos | Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas. | 4 | 4 | 4 | |
| | Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible alcanzar objetivos y grandes resultados | 4 | 4 | 4 | |
| | Realiza un trabajo ordenado | 4 | 4 | 4 | |
| | Realiza su trabajo en el tiempo establecido | 4 | 4 | 4 | |
| | Realiza sus actividades sin errores | 4 | 4 | 4 | |
| Capacidad de aprendizaje | Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades | 4 | 4 | 4 | |
| | Puede trabajar independientemente | 4 | 4 | 4 | |
| | Se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar | 4 | 4 | 4 | |
| | Se anticipa a las necesidades o problemas futuros | 4 | 4 | 4 | |
| | Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| | Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos. | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: Responsabilidad
- Objetivo: Identificar el nivel de responsabilidad de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| | | | | | |
| Cumplimiento de las funciones | Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| | Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer | 4 | 4 | 4 | |
| | Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar | 4 | 4 | 4 | |
| Eficiencia | Trasmite esta información oportunamente | 4 | 4 | 4 | |
| | Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo | 4 | 4 | 4 | |
| | Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes | 4 | 4 | 4 | |

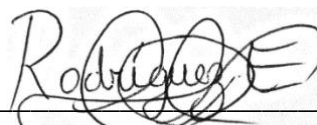
- Tercera dimensión: Compromiso institucional
- Objetivo: Determinar el nivel de compromiso institucional de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| | | | | | |
| Compromiso | Conoce la misión y visión del centro de salud | 4 | 4 | 4 | |
| | Colabora con actividades extraordinarias a su función en el establecimiento. | 4 | 4 | 4 | |
| | Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento | 4 | 4 | 4 | |
| Capacidad de innovación | Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|--|
| | Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por sus superiores | 4 | 4 | 4 | |
|--|---|---|---|---|--|

- Cuarta dimensión: Liderazgo
- Objetivo: Determinar el nivel de liderazgo de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| | | | | | |
| Trabajo en equipo | Promueve un clima laboral positiva, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo. | 4 | 4 | 4 | |
| | Considera y apoya a los otro sin considerar raza, sexo, edad, religión, etc | 4 | 4 | 4 | |
| | Resuelve de manera eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo | 4 | 4 | 4 | |
| | Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre algunos cambios que los afectan | 4 | 4 | 4 | |
| Trato con sus compañeros | Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros | 4 | 4 | 4 | |
| | Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo | 4 | 4 | 4 | |
| | Demuestra respeto a sus supervisores | 4 | 4 | 4 | |
| | Demuestra respeto a sus compañeros de trabajo | 4 | 4 | 4 | |
| | Demuestra respeto a compañeros de trabajos nuevos | 4 | 4 | 4 | |



Firma del evaluador

DNI: 43703409

- Validación del segundo Juez mg. Soledad Reyes Miranda.



Evaluación de juicios de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Estrés laboral en trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023.**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|---|--|
| Nombre del juez: | Soledad Reyes Miranda |
| Grado profesional: | Maestría (X) Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica (X) Social () Educativa () Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | Estrategia Sanitaria de Infecciones de Transmisión Sexual. |
| Institución donde labora: | MINSA |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (X) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento.

3. Datos de la escala

| | |
|-----------------------------|--|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario de estrés laboral |
| Autor (a): | Elaborado por Maslach, C. y Leiter, M. (2008). The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It. USA: John Wiley & Sons. |
| Procedencia: | Instrumento creado en California y adaptado al contexto peruano por Espinoza, Karin (2022) |
| Administración: | Estará dirigido a trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023 |

| | |
|-----------------------|--|
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos |
| Ámbito de aplicación: | Clínico y organizacional |
| Significación: | El cuestionario de estrés laboral está constituido por tres dimensiones: la primera es agotamiento emocional, segunda realización personal, y como tercera dimensión se encuentra la despersonalización. |

4. Soporte teórico

| Variable | Dimensiones | Definición |
|-----------------|---|--|
| Estrés laboral | <ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento emocional - Realización personal - Despersonalización | El estrés en el área laboral es una reacción que los trabajadores tienen en respuesta a las presiones exigencias de su entorno laboral, que no corresponden a su juicio y destrezas particulares, posicionando en práctica sus condiciones para tratar los escenarios anticipadamente (OMS, 2019). |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **cuestionario “Estrés laboral en trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023.”** De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|------------------------------|
| 1. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Agotamiento emocional, realización emocional, despersonalización.

- Primera Dimensión: Agotamiento emocional
- Objetivo: Determinar el nivel de agotamiento emocional de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| | | | | | |
| Físico | Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| Fatiga | Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar | 4 | 4 | 4 | |
| Desgaste | Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo. | 4 | 4 | 4 | |
| Estrés | Me siento "estresado" por mi trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| Frustración | Me siento frustrado en mi trabajo | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: Realización personal
- Objetivo: Identificar el nivel de realización personal en trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| | | | | | |
| Deshumanización | Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes | 4 | 4 | 4 | |
| Cambio de actitud | Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión | 4 | 4 | 4 | |
| Apatía | Me siento muy activo | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|--|
| Cambio de actitud | Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes | 4 | 4 | 4 | |
| Depresión | Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes | 4 | 4 | 4 | |

- Tercera dimensión: Despersonalización
- Objetivo: Determinar el nivel de despersonalización de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| | | | | | |
| Baja Importancia Laboral | Trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales. | 4 | 4 | 4 | |
| Deterioro a Nivel Profesional | Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión | 4 | 4 | 4 | |
| Sobrecarga | Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas | 4 | 4 | 4 | |



 Firma del evaluador

DNI: 22518649

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Desempeño laboral en trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023.**”.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|---|--|
| Nombre del juez: | Soledad Reyes Miranda |
| Grado profesional: | Maestría (X) Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica (X) Social () Educativa () Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | Estrategia Sanitaria de Infecciones de Transmisión Sexual. |
| Institución donde labora: | MINSA |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (X) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento.

3. Datos de la escala

| | |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario de desempeño laboral |
| Autor (a): | Elaborado por Milkovich y Boudreau (2017) |
| Procedencia: | Instrumento creado en Trujillo-Perú |
| Administración: | Estará dirigido a trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023 |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos |
| Ámbito de aplicación: | Clínico y organizacional |
| Significación: | El cuestionario de desempeño laboral está constituido por cuatro dimensiones: la primera corresponde a calidad de trabajo, la segunda es responsabilidad, la tercera se denomina compromiso institucional y la cuarta y última dimensión es liderazgo. |

4. Soporte teórico

| Variable | Dimensiones | Definición |
|-------------------|--|--|
| Desempeño laboral | <ul style="list-style-type: none"> - Calidad de trabajo - Responsabilidad - Compromiso institucional - Liderazgo | Se define como el “nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (Guzmán, 2018). |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**De desempeño laboral en trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023.**” De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semánticas son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|------------------------------|
| 1. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Calidad del trabajo, responsabilidad, compromiso institucional, liderazgo.

- Primera Dimensión: Calidad del trabajo
- Objetivo: Determinar el nivel de calidad de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| | | | | | |
| Cumplimiento de los objetivos | Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas. | 4 | 4 | 4 | |
| | Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible alcanzar objetivos y grandes resultados | 4 | 4 | 4 | |
| | Realiza un trabajo ordenado | 4 | 4 | 4 | |
| | Realiza su trabajo en el tiempo establecido | 4 | 4 | 4 | |
| | Realiza sus actividades sin errores | 4 | 4 | 4 | |
| Capacidad de aprendizaje | Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades | 4 | 4 | 4 | |
| | Puede trabajar independientemente | 4 | 4 | 4 | |
| | Se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar | 4 | 4 | 4 | |
| | Se anticipa a las necesidades o problemas futuros | 4 | 4 | 4 | |
| | Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| | Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos. | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: Responsabilidad
- Objetivo: Identificar el nivel de responsabilidad de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| | | | | | |
| Cumplimiento de las funciones | Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| | Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer | 4 | 4 | 4 | |
| | Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar | 4 | 4 | 4 | |
| Eficiencia | Trasmite esta información oportunamente | 4 | 4 | 4 | |
| | Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo | 4 | 4 | 4 | |
| | Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes | 4 | 4 | 4 | |


- Tercera dimensión: Compromiso institucional
- Objetivo: Determinar el nivel de compromiso institucional de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| | | | | | |
| Compromiso | Conoce la misión y visión del centro de salud | 4 | 4 | 4 | |
| | Colabora con actividades extraordinarias a su función en el establecimiento. | 4 | 4 | 4 | |
| | Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento | 4 | 4 | 4 | |
| Capacidad de innovación | Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|--|
| | Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por sus superiores | 4 | 4 | 4 | |
|--|---|---|---|---|--|

- Cuarta dimensión: Liderazgo
- Objetivo: Determinar el nivel de liderazgo de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| | | | | | |
| Trabajo en equipo | Promueve un clima laboral positiva, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo. | 4 | 4 | 4 | |
| | Considera y apoya a los otro sin considerar raza, sexo, edad, religión, etc | 4 | 4 | 4 | |
| | Resuelve de manera eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo | 4 | 4 | 4 | |
| | Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre algunos cambios que los afectan | 4 | 4 | 4 | |
| Trato con sus compañeros | Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros | 4 | 4 | 4 | |
| | Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo | 4 | 4 | 4 | |
| | Demuestra respeto a sus supervisores | 4 | 4 | 4 | |
| | Demuestra respeto a sus compañeros de trabajo | 4 | 4 | 4 | |
| | Demuestra respeto a compañeros de trabajos nuevos | 4 | 4 | 4 | |



Firma del evaluador
 DNI: 43703409

- Validación del tercer Juez mg. María Elizabeth Zubiato Herrera.



Evaluación de juicios de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Estrés laboral en trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023.**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|---|--|
| Nombre del juez: | María Elizabeth, Zubiato Herrera |
| Grado profesional: | Maestría (X) Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica (X) Social () Educativa () Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | Estrategia Sanitaria Nacional de Salud Sexual y Reproductiva. |
| Institución donde labora: | MINSA |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (x) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento.

3. Datos de la escala

| | |
|-----------------------------|--|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario de estrés laboral |
| Autor (a): | Elaborado por Maslach, C. y Leiter, M. (2008). The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It. USA: John Wiley & Sons. |
| Procedencia: | Instrumento creado en California y adaptado al contexto peruano por Espinoza, Karin (2022) |

| | |
|-----------------------|--|
| Administración: | Estará dirigido a trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023 |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos |
| Ámbito de aplicación: | Clínico y organizacional |
| Significación: | El cuestionario de estrés laboral está constituido por tres dimensiones: la primera es agotamiento emocional, segunda realización personal, y como tercera dimensión se encuentra la despersonalización. |

4. Soporte teórico

| Variable | Dimensiones | Definición |
|----------------|---|--|
| Estrés laboral | <ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento emocional - Realización personal - Despersonalización | El estrés en el área laboral es una reacción que los trabajadores tienen en respuesta a las presiones exigencias de su entorno laboral, que no corresponden a su juicio y destrezas particulares, posicionando en práctica sus condiciones para tratar los escenarios anticipadamente (OMS, 2019). |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Estrés laboral en trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023.**” De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

| |
|------------------------------|
| 1. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Agotamiento emocional, **realización personal, despersonalización.**

- Primera Dimensión: Agotamiento emocional
- Objetivo: Determinar el nivel de agotamiento emocional de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| | | | | | |
| Físico | Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| Fatiga | Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar | 4 | 4 | 4 | |
| Desgaste | Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo. | 4 | 4 | 4 | |
| Estrés | Me siento "estresado" por mi trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| Frustración | Me siento frustrado en mi trabajo | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: Realización personal
- Objetivo: Identificar el nivel de realización personal en trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| | | | | | |
| Deshumanización | Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes | 4 | 4 | 4 | |
| Cambio de actitud | Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión | 4 | 4 | 4 | |
| Apatía | Me siento muy activo | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|--|
| Cambio de actitud | Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes | 4 | 4 | 4 | |
| Depresión | Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes | 4 | 4 | 4 | |

- Tercera dimensión: Despersonalización
- Objetivo: Determinar el nivel de despersonalización de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| | | | | | |
| Baja Importancia Laboral | Trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales. | 4 | 4 | 4 | |
| Deterioro a Nivel Profesional | Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión | 4 | 4 | 4 | |
| Sobrecarga | Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas | 4 | 4 | 4 | |



Firma del evaluador

DNI: 41769324

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Desempeño laboral en trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023.**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|---|--|
| Nombre del juez: | María Elizabeth, Zubiata Herrera |
| Grado profesional: | Maestría (X) Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica (X) Social () Educativa () Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | Estrategia Sanitaria Nacional de Salud Sexual y Reproductiva. |
| Institución donde labora: | MINSA |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (X) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento.

3. Datos de la escala

| | |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario de desempeño laboral |
| Autor (a): | Elaborado por Milkovich y Boudreau (2017) |
| Procedencia: | Instrumento creado en Trujillo-Perú |
| Administración: | Estará dirigido a trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023 |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos |
| Ámbito de aplicación: | Clínico y organizacional |
| Significación: | El cuestionario de desempeño laboral está constituido por cuatro dimensiones: la primera corresponde a calidad de trabajo, la segunda es responsabilidad, la tercera se denomina compromiso institucional y la cuarta y última dimensión es liderazgo. |

4. Soporte teórico

| Variable | Dimensiones | Definición |
|-------------------|---|--|
| Desempeño laboral | <ul style="list-style-type: none">- Calidad de trabajo- Responsabilidad- Compromiso institucional- Liderazgo | Se define como el “nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (Guzmán, 2018). |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**De desempeño laboral en trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023.**” De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|---|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|------------------------------|
| 1. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Calidad del trabajo, responsabilidad, compromiso institucional, liderazgo.

- Primera Dimensión: Calidad del trabajo
- Objetivo: Determinar el nivel de calidad de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| | | | | | |
| Cumplimiento de los objetivos | Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas. | 4 | 4 | 4 | |
| | Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible alcanzar objetivos y grandes resultados | 4 | 4 | 4 | |
| | Realiza un trabajo ordenado | 4 | 4 | 4 | |
| | Realiza su trabajo en el tiempo establecido | 4 | 4 | 4 | |
| | Realiza sus actividades sin errores | 4 | 4 | 4 | |
| Capacidad de aprendizaje | Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades | 4 | 4 | 4 | |
| | Puede trabajar independientemente | 4 | 4 | 4 | |
| | Se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar | 4 | 4 | 4 | |
| | Se anticipa a las necesidades o problemas futuros | 4 | 4 | 4 | |
| | Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| | Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos. | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: Responsabilidad
- Objetivo: Identificar el nivel de responsabilidad de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| | | | | | |
| Cumplimiento de las funciones | Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| | Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer | 4 | 4 | 4 | |
| | Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar | 4 | 4 | 4 | |
| Eficiencia | Trasmite esta información oportunamente | 4 | 4 | 4 | |
| | Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo | 4 | 4 | 4 | |
| | Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes | 4 | 4 | 4 | |

- Tercera dimensión: Compromiso institucional
- Objetivo: Determinar el nivel de compromiso institucional de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| | | | | | |
| Compromiso | Conoce la misión y visión del centro de salud | 4 | 4 | 4 | |
| | Colabora con actividades extraordinarias a su función en el establecimiento. | 4 | 4 | 4 | |
| | Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento | 4 | 4 | 4 | |
| Capacidad de innovación | Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo | 4 | 4 | 4 | |
| | Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por sus | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|--|------------|--|--|--|--|
| | superiores | | | | |
|--|------------|--|--|--|--|

- Cuarta dimensión: Liderazgo
- Objetivo: Determinar el nivel de liderazgo de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| | | | | | |
| Trabajo en equipo | Promueve un clima laboral positiva, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo. | 4 | 4 | 4 | |
| | Considera y apoya a los otro sin considerar raza, sexo, edad, religión, etc | 4 | 4 | 4 | |
| | Resuelve de manera eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo | 4 | 4 | 4 | |
| | Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre algunos cambios que los afectan | 4 | 4 | 4 | |
| | Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros | 4 | 4 | 4 | |
| Trato con sus compañeros | Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo | 4 | 4 | 4 | |
| | Demuestra respeto a sus supervisores | 4 | 4 | 4 | |
| | Demuestra respeto a sus compañeros de trabajo | 4 | 4 | 4 | |
| | Demuestra respeto a compañeros de trabajos nuevos | 4 | 4 | 4 | |



Firma del evaluador

DNI: 41769324

Anexo 5. Modelo de consentimiento informado

Consentimiento Informado

Estimado/a participante, mi nombre es Yarihuamán León, Katty Kelyn, y me encuentro cursando la maestría/carrera de Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo, por ello estoy ejecutando una investigación con el objetivo de **Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023.**

Su participación es voluntaria y anónima, los datos entregados serán tratados confidencialmente, no se comunicarán a terceras personas, y la información recogida se utilizará únicamente para los propósitos de este estudio.

El proceso completo consiste en completar dos cuestionarios, con una duración aproximada de 5 a 10 minutos cada uno.

He leído y entiendo el objetivo del presente estudio.

Por lo tanto, acepto y estoy de acuerdo en participar, en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente.

SI ())

NO ())

Ciudad, día, mes y año

Firma

Anexo 6. Resultado de similitud del programa turnitin



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

¹ ESCUELA DE POSGRADO

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

Estrés y desempeño laboral de trabajadores de un Centro de Salud de
la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:

Yarihuamán León, Katty Kelyn (orcid.org/0000-0002-7205-2171)

ASESORES:

Resumen de coincidencias

19 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

| | | | | |
|----|---|---|------|---|
| 19 | 1 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | 8 % | > |
| | 2 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 4 % | > |
| | 3 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 2 % | > |
| | 4 | repositorio.autonomad... Fuente de Internet | 1 % | > |
| | 5 | repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet | <1 % | > |

Anexo 7. Solicitud de la UCV para realizar investigación en el Centro de Salud

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 20 de junio del 2023

Señor (a):
Q.F. Ulises Mitchell Del Castillo Guarda.
Responsable:
Centro de salud "Ciudad Satélite"



Nº de Carta : 184 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J
Asunto : Solicita autorización para realizar investigación
Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 20 de junio del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: YARIHUAMAN LEON, KATTY KELYN
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD DE LA PROVINCIA DE CHANCHAMAYO-JUNÍN, 2023"

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

Anexo 8.. Carta de aceptación del Centro de Salud



“Año de la unidad la paz y el desarrollo”



INFORME N°148 - 2023 –GRJ-DRSJ- R.S.PKI/ M.R.C.S/MINSA

A : DRA. CLEMENTE CASTILLO CONSUELO DEL PILAR.
Jefa de la Escuela de Posgrado-Campus Lima Ate

DE : Q.F. ULISES MITCHELL DEL CASTILLO GUARDA.
JEFE DEL C.S. CIUDAD SATÉLITE

REF : 184 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN
“Estrés y desempeño laboral de trabajadores de un centro de salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023”

FECHA : Perené, 24 de junio del 2023

Por medio del presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente y a la vez remitirle la respuesta en referencia a la carta remitida a esta jefatura sobre el trabajo de investigación “Estrés y desempeño laboral de trabajadores de un centro de salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023”, y la aplicación de un cuestionario, esta jefatura **AUTORIZA** la realización de dicha encuesta, por el plazo que se determine en coordinación con su universidad, solicitando que a su culminación se remita una copia a esta jefatura.

Para ello se brindará las facilidades del caso para un buen desarrollo en su investigación.

Sin otro en particular y agradecimiento por anticipado la atención que brinde al presente, es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente.



GOBIERNO REGIONAL JUNÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN
RED DE SALUD PICHANAKI
MICHELLE CASTILLO GUARDA

U. MITCHELL DEL CASTILLO GUARDA
C.C. D. 14122
JEFATURA

Firma y sello del Responsable

Anexo 9. Base de datos

| EL 1 | EL 2 | EL 3 | EL 4 | EL 5 | EL 6 | EL 7 | EL 8 | EL 9 | EL 10 | EL 11 | EL 12 | EL 13 | EL 14 | EL 15 |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 1 |
| 3 | 1 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 1 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 3 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 5 | 3 |
| 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 |
| 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 5 | 1 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 |
| 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 |
| 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 |
| 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 1 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 5 | 3 |
| 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 4 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 1 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 1 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| 4 | 3 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 5 | 3 |
| 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 5 | 3 |
| 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 |

| v2. desempeño laboral | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| d1. Calidad de trabajo | | | | | | | | | | d2. Responsabilidad | | | | | | d3. Compromiso institucional | | | | | | d4. Liderazgo | | | | | | | | |
| DL 1 | DL 2 | DL 3 | DL 4 | DL 5 | DL 6 | DL 7 | DL 8 | DL 9 | DL 10 | DL 11 | DL 12 | DL 13 | DL 14 | DL 15 | DL 16 | DL 17 | DL 18 | DL 19 | DL 20 | DL 21 | DL 22 | DL 23 | DL 24 | DL 25 | DL 26 | DL 27 | DL 28 | DL 29 | DL 30 | DL 31 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 1 | 5 | 4 | 3</ | | | | | | | | | | |

Anexo 10. Prueba piloto

Variable 1. Estrés laboral

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 |
| 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 |
| 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 1 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 5 | 3 |
| 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |

Variable 2. Desempeño laboral

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |

Anexo 11. Validación de expertos

Tabla 1

Validez de instrumentos por juicio de expertos en las variables

| Expertos | Criterio | | | Observación |
|--|-------------|------------|----------|-------------|
| | Pertinencia | Relevancia | Claridad | |
| Mg. Soledad Reyes Miranda | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Mg. María Evelyn Rodríguez Mino | ✓ | ✓ | ✓ | Aplicable |
| Mg. María Elizabeth Zubiate Herrera | ✓ | ✓ | ✓ | |

Se recurrió al juicio de expertos para evaluar la validez de los instrumentos utilizados para medir el estrés y el desempeño laboral, asegurándose de que cumplieran los criterios especificados.

Anexo 12. Niveles de confiabilidad

Tabla

Niveles de confiabilidad

| Rangos | Magnitud/nivel |
|-------------|----------------|
| 0.81 a 1.00 | Muy alta |
| 0.61 a 0.80 | Alta |
| 0.41 a 0.60 | Moderada |
| 0.21 a 0.40 | Baja |
| 0.01 a 0.20 | Muy Baja |

Fuente: Tupanta et al. (2017)

Anexo 13: Matriz de consistencia

TÍTULO: Estrés y desempeño laboral de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023.

APELLIDOS Y NOMBRES: Yarihuamán León, Katty Kelyn

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES: Dimensiones e Indicadores | | | | | |
|---|---|--|--------------------------------------|--|--|---------------------|---|--|
| | | | Variable 1: Estrés laboral | | | | | |
| <p>PG: ¿Existe relación entre estrés y desempeño laboral de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023?</p> <p>PE1: ¿Existe relación entre agotamiento emocional y desempeño laboral de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023?</p> <p>PE2: ¿Existe relación entre realización personal y desempeño laboral de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de</p> | <p>OG: Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023</p> <p>OE1: Determinar la relación entre agotamiento emocional y desempeño laboral de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023</p> <p>OE2: Determinar la relación entre realización personal y desempeño laboral de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de</p> | <p>HG: Existe relación significativa entre estrés y desempeño laboral de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023</p> <p>HE1: Existe relación significativa entre agotamiento emocional y desempeño laboral de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023</p> <p>HE2: Existe relación significativa entre realización personal y desempeño laboral de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de</p> | Variable 1: Estrés laboral | | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítem | Escala | Niveles | |
| | | | Agotamiento emocional | Cansancio Mental Fatiga Frustración | 15 | Ordinal tipo Likert | Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) | Niveles Bajo (15 -35) Medio (36 -55) Alto (56 – 75) |
| | | | Realización personal | Empatía Influencia positiva Relajación | | | | |
| | | | Despersonalización | Sobrecarga laboral Insensibilidad | | | | |
| | | | Variable 2: Desempeño laboral | | | | | |
| Dimensiones | Indicadores | Ítem | Escala | Niveles | | | | |
| Calidad de trabajo | Cumplimiento de los objetivos Capacidad de aprendizaje | 31 | Ordinal tipo Likert | Deficiente (31-72) | | | | |
| Responsabilidad | Cumplimiento de las funciones Eficiencia | | | | Medianamente satisfecho (73-114) Satisfecho (115-155) | | | |

| Chanchamayo-Junín, 2023? PE3: ¿Existe relación entre despersonalización y desempeño laboral de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023? | Chanchamayo, Junín - 2023 OE3: Determinar la relación entre despersonalización y desempeño laboral de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023 | Chanchamayo, Junín - 2023 HE3: Existe relación significativa entre despersonalización y desempeño laboral de trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo-Junín, 2023 | Compromiso institucional Liderazgo | Compromiso Capacidad de innovación Trabajo en equipo Trato con sus compañeros | | | |
|--|---|--|---|---|--|---|--|
| Tipo y diseño de investigación | | Población y Muestra | | Técnicas e instrumentos | | Estadística utilizada | |
| Enfoque: Cuantitativa Tipo: Básica Diseño: No experimental Método: Hipotético-Deductivo Alcance: Descriptivo-correlacional Corte: Transversal | | Población: 71 trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo. Muestra: 70 trabajadores de un Centro de Salud de la provincia de Chanchamayo. Muestreo: No probabilístico intencional | | Técnica Encuesta Instrumentos: Cuestionario para estrés laboral Cuestionario para desempeño laboral | | Normalidad: Kolmogorov-Smirnov Contrastación de hipótesis: Spearman Confiabilidad: Alpha de Cronbach Validez: Juicio de expertos | |

Anexo 14. Fichas técnicas

Ficha técnica del cuestionario de estrés laboral

| | |
|-----------------|---|
| Nombre original | Cuestionario acerca de estrés laboral |
| Autores | Maslach (1981) |
| Modificado por | Corneja Valencia, Yemira Nataly (2019) |
| Aplicado por | Yarihuamán León, Katty Kelyn (2023) |
| Número de Ítems | 15 |
| Dimensiones | Agotamiento emocional Realización personal Despersonalización |
| Escala | Se puntúa: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) |
| Administración | Individual y colectiva |
| Duración | 5 a 10 minutos aproximadamente |
| Objetivo | Identificar el nivel de estrés que poseen los trabajadores de un Centro de Salud |
| Calificación | Bajo (15 -35) Medio (36 -55) Alto (56 – 75) |

Ficha técnica del cuestionario de desempeño laboral

| | |
|-----------------|---|
| Nombre original | Cuestionario de desempeño laboral |
| Autor | Espinoza Peña, Karin Jeanette (2022) |
| Aplicado por | Yarihuamán León, Katty Kelyn (2023) |
| Número de Ítems | 31 |
| Dimensiones | Calidad del trabajo Responsabilidad Compromiso institucional Liderazgo |
| Escala | Se puntúa: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) |
| Administración | Individual y colectiva |
| Duración | 5 a 10 minutos aproximadamente |
| Objetivo | Identificar el nivel de desempeño laboral que poseen los trabajadores de un Centro de Salud |
| Calificación | Deficiente (31-72) Medianamente satisfecho (73-114) Satisfecho (115-155) |