



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Estrés laboral y rendimiento del personal asistencial en un  
hospital público de Huaraz, 2023**

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Escudero Chavez, Ana Beatriz ([orcid.org/0000-0001-6739-4882](https://orcid.org/0000-0001-6739-4882))

**ASESOR:**

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Felix ([orcid.org/0000-0002-9279-7189](https://orcid.org/0000-0002-9279-7189))

**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

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser la fuerza espiritual que mueve mi vida, por llenar de fortaleza mi corazón y demostrarme siempre que con perseverancia, dedicación y disciplina podemos cumplir nuestros sueños.

A mis padres: Ana y Alberto, quienes me criaron con tanto amor, e impulsan siempre a seguir creciendo y forjándome personal y profesionalmente y a quienes amo infinitamente.

A mis hijos: Saúl, Piero e Itzel; quienes son mi fuente de amor incommensurable y quienes son mi motivación más grande en la vida para lograr mis sueños y metas.

A mis hermanas: María Olivia y Paola Eleonor, por haberme impulsado a seguir esta maestría, por su amistad incondicional a pesar de los años y por ser aquellas personas a las que siempre puedo acudir sin importar las circunstancias.

Ana Beatriz

### **AGRADECIMIENTO**

Al Divino Hacedor, por permitirme culminar con éxito esta etapa de superación profesional.

Al Dr. Ericsson Castillo Saavedra, por sus enseñanzas, su tiempo y su predisposición de apoyo en el desarrollo de mi tesis.

La autora



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

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

Yo, CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Estrés laboral y rendimiento del personal asistencial en un Hospital público de Huaraz, 2023", cuyo autor es ESCUDERO CHAVEZ ANA BEATRIZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, 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.

CHIMBOTE, 17 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX <b>DNI:</b> 40809471 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9279-7189	Firmado electrónicamente por: EFCASTILLOS el 22- 07-2023 11:42:13

Código documento Trilce: TRI - 0595998





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ESCUDERO CHAVEZ ANA BEATRIZ estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrés laboral y rendimiento del personal asistencial en un Hospital público de Huaraz, 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.

<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ANA BEATRIZ ESCUDERO CHAVEZ <b>DNI:</b> 40790123 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6739-4882	Firmado electrónicamente por: AESCUDEROCH el 17- 07-2023 16:57:11

Código documento Trilce: TRI - 0596000

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Pág.</b>
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICA DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	23
3.1. Tipo y diseño de investigación	23
3.2. Variables y operacionalización	24
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	49
ANEXOS	54

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Estrés laboral y rendimiento del personal asistencial en el año 2023	28
<b>Tabla 2.</b> Relación entre estrés laboral y rendimiento del personal asistencial en el año 2023	29
<b>Tabla 3.</b> Nivel de estrés del personal asistencial en un Hospital público de Huaraz, 2023	30
<b>Tabla 4.</b> Nivel de las dimensiones de estrés laboral del personal asistencial en un Hospital público de Huaraz, 2023	31
<b>Tabla 5.</b> Nivel de rendimiento laboral del personal asistencial en un Hospital público de Huaraz, 2023	32
<b>Tabla 6.</b> Nivel de las dimensiones de rendimiento laboral del personal asistencial en un Hospital público de Huaraz, 2023	33
<b>Tabla 7.</b> Estrés laboral y rendimiento en las funciones en un Hospital público de Huaraz, 2023	34
<b>Tabla 8.</b> Relación entre Estrés laboral y rendimiento en las funciones en un Hospital público de Huaraz, 2023	36
<b>Tabla 9.</b> Estrés laboral y rendimiento contextual en un Hospital público de Huaraz, 2023	37
<b>Tabla 10.</b> Relación entre estrés laboral y rendimiento contextual en un Hospital público de Huaraz, 2023	38
<b>Tabla 11.</b> Estrés laboral y comportamientos contraproducentes en un Hospital público de Huaraz, 2023	39
<b>Tabla 12.</b> Relación entre estrés laboral y comportamientos contraproducentes en un Hospital público de Huaraz, 2023	40

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el estrés laboral y rendimiento del personal asistencial en un hospital público de Huaraz, 2023. Para ello se empleó el tipo de investigación básica, de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo compuesta por 60 enfermeros a quienes se aplicó la técnica de encuesta para la recolección de datos, con la administración de dos cuestionarios conformados por 25 y 16 ítems, los cuales fueron validados a juicio de expertos y sometidos a la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach encontrándose que poseen alta y muy alta confiabilidad. Se empleó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman y R de Pearson. Los datos obtenidos muestran una correlación directa, alta y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y rendimiento ( $r=-0,179$ ,  $p=0,172$ ), esto significa que, a mayores niveles de estrés, menores son los niveles de rendimiento.

**Palabras clave:** Estrés laboral, rendimiento, clima organizacional, rendimiento en las funciones, rendimiento contextual.



## ABSTRACT

The present investigation had as a general objective to determine the relationship between work stress and the performance of the healthcare personnel at the Public Hospital of Huaraz, 2023. For this, the type of basic research was used, with a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional and correlational. The population was made up of 60 nurses to whom the survey technique was applied for data collection, with the administration of two questionnaires made up of 25 and 16 items, which were validated in the opinion of experts and subjected to the reliability test of Cronbach's alpha being found to have high and very high reliability. The correlation coefficient of Spearman's Rho and Pearson's R was used. The data obtained show a direct, high and statistically significant correlation between job stress and performance ( $r=-0.179$ ,  $p=0.172$ ), this means that the higher the stress levels, the lower the performance levels.

**Keywords:** Job stress, performance, organizational climate, job performance, contextual performance.

## I. INTRODUCCIÓN

Los cuadros de estrés y ansiedad, las demandas en el ámbito laboral y el soporte entre los pares durante la jornada laboral se han concebido como los factores predictores más relevantes en la calidad de desempeño y desenvolvimiento laboral de un trabajador en el sector salud. De tal manera, esto indica que ante una mejora de la estructura interna de trabajo mediante intervenciones específicas tales como el manejo de emociones, apoyo entre pares y un adecuado ambiente laboral podría desencadenar índices de satisfacción en este gremio (Mahmud, 2019).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2020) en sus últimos reportes realizados en Estados Unidos sostiene que el estrés y los síntomas de preocupación han impactado negativamente la condición mental de la mayoría de los adultos. Estos datos indicaron que, más del 35% de trabajadores han atravesado cuadros de estrés durante toda su vida laboral, mientras que el 88% manifestó sentirse extremadamente estresado y con sintomatología de ansiedad. Asimismo, otros estudios con respecto a las experiencias laborales comprobaron que el 19% refirió que la pérdida de la oportunidad laboral era el principal factor desencadenante de estrés.

En efecto, a medida que el índice de estrés laboral va en aumento, superando niveles récord, según los resultados de la encuesta *State of the Global Workplace Report*, llevada a cabo durante el 2021 se evidenció al estrés en sus picos más altos, por ejemplo, el 43% de los encuestados afirmaron haber experimentado estrés; mientras que, en el periodo anterior solo llegó a 38%, mostrando un aumento significativo (Mena, 2022).

Por su parte, Ozamis et al. (2020) consideraron que el estrés es una reacción física, mental y emocional frente al problema provocado por un desequilibrio entre tareas, necesidades y elementos necesarios para solucionarlo. De tal manera, en las entidades sanitarias, uno de los grupos más expuestos a tales problemas es el personal médico, que a menudo se enfrenta a condiciones de trabajo inadecuadas y difíciles.

Por su parte, Kuo et al. (2020) en Taiwán, manifestaron que, los profesionales médicos tienen la responsabilidad de lidiar con diferentes situaciones en

aspecto laboral, tales como la consecuencia de la incomprensión por parte de los pacientes, experimentar cuadros de incertidumbre frente a la enfermedad desconocida y ser portador de la misma, así como encontrar problemas relacionados con sus habilidades para el manejo crítico de una situación complicada.

Almazan et al. (2019) en su publicación concluyen que el personal asistencial se desempeña, mayormente, en un contexto laboral con niveles moderados de estrés. Se identificó que, la nacionalidad era el factor más importante y significativo en términos de niveles de estrés en el grupo de control. Debido a esto, la mayoría de los trabajadores mostró estrés elevado.

Kent et al. (2019), manifestaron que el trabajador de la salud se expone, usualmente, a un alto nivel de estrés crónico; ante ello, se han establecido estrategias de intervención personalizadas y sustentadas en la evidencia, las cuales están enfocadas en reducir el ausentismo y la rotación de los trabajadores, de manera tal que optimizan la calidad de vida del paciente. Asimismo, la falta de personal y el alto índice de rotación generan una importante sobrecarga laboral en las instituciones de salud.

A nivel nacional, como lo afirmó Castillo (2019), aproximadamente, el 50% del plantel sanitario refiere que los cuadros de estrés no están relacionados a algún trastorno mental, debido a que no existe una concepción como tal. Este tipo de personas afectadas no están en la condición de buscar apoyo profesional disminuyendo la capacidad para trabajar o atender las necesidades de los demás usuarios.

En ese mismo contexto, los resultados realizados por el Ministerio de Salud (2018) indicaron que, del total de un grupo poblacional, 5,9% de ellos padece algún cuadro de ansiedad debido al estrés en contextos laborales o personales. Por otro lado, se analizaron a 4 mil trabajadores de la zona sur del Perú, en quienes se evidenció altos niveles de estrés en su centro de trabajos, aproximadamente en 78%. Este contexto es originado a raíz de una sobrecarga laboral y cumplimiento de funciones fuera del área establecida.

A nivel institucional, se evidenció que no existe un ambiente adecuado para asegurar el desempeño laboral, pues factores como la inadecuada

distribución de las responsabilidades laborales, el incumplimiento de objetivos y la poca empatía entre compañeros desencadena un contexto poco amigable para trabajar. Asimismo, las áreas encargadas no plantean estrategias preventivas para reducir los cuadros de estrés y mejorar el rendimiento profesional.

Ante lo propuesto anteriormente, se planteó el problema general ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y rendimiento del personal asistencial en un Hospital público de Huaraz, 2023?

El estudio tiene relevancia porque problematiza la relación entre los factores estresores y el rendimiento profesional frente a la atención asistencial en un Hospital público de Huaraz, 2023, Perú. El valor práctico estriba sobre las acciones preventivas y de control enfocadas en reducir el cuadro de estrés laboral dirigidas a todos los trabajadores del hospital en estudio. El valor teórico implica mayor conocimiento acerca del tema; contribuye a implementar las estrategias necesarias para controlar los niveles de estrés durante el trabajo asistencial, optimizar el desempeño y rol de la comunidad, lograr análisis y discusión de los hallazgos. Finalmente, la utilidad metodológica determina la capacidad de este trabajo para ser considerado como referente de otros que tienen fines parecidos.

Por consiguiente, el objetivo general quedó formulado como: Determinar la relación entre el estrés laboral y rendimiento del personal asistencial en un Hospital público de Huaraz, 2023.

Por otro lado, se establecieron los siguientes objetivos específicos: (a) Identificar el nivel de estrés laboral del personal asistencial en un Hospital público de Huaraz, 2023; (b) Medir el nivel de rendimiento laboral del personal asistencial en un Hospital público de Huaraz, 2023 y (c) Establecer la relación entre el estrés laboral y las dimensiones del rendimiento del personal asistencial en estudio.

Se establecieron las siguientes hipótesis; H0: No existe relación entre el estrés laboral y rendimiento laboral del personal asistencial en un Hospital público de Huaraz, 2023 y H1: Existe relación entre el estrés laboral y rendimiento laboral en el personal asistencial en un Hospital público de Huaraz, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En este apartado se dará detalle del enfoque teórico – conceptual de los ejes en estudio. Asimismo, se presentan las revisiones internacionales y, posteriormente las de contexto nacional.

En un contexto internacional, se tiene el estudio propuesto por Isfahani et al. (2021) analizaron un metaanálisis enfocado en determinar el nivel de estrés laboral entre los trabajadores asistenciales. La metodología se basó en una búsqueda en seis bases de datos y se llevó a cabo una verificación de referencias de los artículos, lo que conllevó solo a analizar 25 artículos. Los principales resultados demostraron que la presencia estrés en el profesional asistencial fue del 37,5%.

Deng et al. (2019) en su estudio plantearon establecer la asociación entre el estrés laboral y los factores influyentes en el rendimiento entre los servidores de salud en hospitales públicos de China. La estructura metodológica fue de enfoque cuantitativo; considerando una muestra de 35 trabajadores; posterior a la aplicación de un cuestionario estructurado se obtuvieron los hallazgos que evidenciaron una asociación directa y significativa entre la motivación del servicio público y desempeño laboral ( $\beta = 0,58$ ;  $p < 0,001$ ).

En Nigeria, Lawal e Idemudia (2017) realizaron una investigación en la cual examinaron los factores desencadenantes del estrés y su impacto en desempeño organizacional en el área de enfermería. Correspondió a un estudio de tipo cuantitativo y descriptivo que consideró un grupo muestral de 228 trabajadores. Los hallazgos destacan que los principales factores relacionados al estrés fueron el manejo de emociones y el control de temperamento.

Por su parte, Sarsosa y Charria (2017), en Colombia, realizaron una investigación direccionada a medir el nivel de estrés laboral en personal enfermero en establecimientos de salud. La metodología correspondió a un estudio cuantitativo, descriptivo y que tuvo una cuota poblacional de 595 participantes. Los principales hallazgos contribuyeron a explicar que el estrés laboral se desencadena por factores intelectuales, organizacionales y funcionales. La conclusión explicó que en el profesional asistencial existió un

nivel alto de estrés laboral (61%) impactando negativamente en la productividad laboral.

En el entorno nacional, Condezo (2022) estableció la asociación estadística entre el estrés laboral y el rendimiento del profesional enfermero de un hospital. El estudio cuantitativo consideró una muestra de 70 profesionales a quienes se les aplicó dos cuestionarios correspondientes a medir cada una de las variables. Los datos recolectados permitieron obtener suficiente evidencia estadística para confirmar la asociación entre el estrés y el rendimiento laboral con un coeficiente de Rho = 0,694, lo que significó también una relación directamente proporcional.

Morales (2021) en su estudio cuantitativo y correlacional estableció como finalidad medir la asociación entre estrés laboral y desempeño del personal asistencial en una unidad UCI. La metodología dio constatación de una muestra constituida por 90 enfermeros y fueron evaluados mediante la aplicación de un cuestionario. Los resultados mediante la medición estadística permitieron comprobar la relación entre las variables analizadas, así como también determinar un nivel alto de estrés (54.4%) evidenciando un contexto laboral inapropiado que resulta poco beneficioso para el desempeño de los trabajadores, evidenciándose este último en un nivel medio (57.8%).

Por su parte Rumay (2020) en su estudio estableció medir la asociación entre los factores psicosociales y su impacto en el estrés laboral del personal enfermero en un servicio de emergencia; con un grupo muestral conformado por 32 enfermas se lograron obtener los resultados más relevantes: Los factores psicosociales presentes en el grupo enfermero fueron participación y responsabilidad (71,9%), formación y Comunicación (50%) gestión del tiempo (81.2%); mientras que el estrés en nivel moderado estuvo expresado en 65.6% de las enfermeras.

Desde el ámbito local, Vilcarino (2022) también propone analizar la relación entre estrés laboral y rendimiento del personal asistencial de un Centro de Salud; según la estructura metodológica, el estudio cuantitativo, no experimental y correlativo contempló una muestra de 55 trabajadores quienes fueron seleccionados según conveniencia de la autora. De esta forma, el análisis estadístico permitió determinar que 41,8% de los profesionales

presentó estrés laboral en nivel medio y 34,5% mostró un nivel alto; con respecto al desempeño, 80% manifestó tener un nivel alto.

Para el desarrollo del apartado se consideraron algunos enfoques o marcos conceptuales que reforzaron el desarrollo de las variables. Con respecto al estrés laboral, se describió bajo un modelo que analiza la manifestación psicológica caracterizada por una reacción prolongada a generadores de estrés entre los individuos a raíz de lo acontecido en el ambiente laboral. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016) refiere que es una problemática sanitaria pública que aumenta progresivamente provocando un inadecuado desempeño y bajos estándares de calidad en el trabajo y atención. Algunos estudios han referido que algunos factores desencadenantes de estrés laboral se refieren a la alta carga laboral, presión de tiempo irrazonable y factores psiquiátricos.

Otro aporte teórico que dio sustento a la investigación es el modelo de Selye (1941, citado en Patlán, 2021) que refiere ser una teoría enfocada en la respuesta. El autor sostiene que el estrés genera respuestas y reacciones negativas en diversos aspectos y realidades en los que se desarrolla una persona. La teoría explica cómo es que aún no se ha hallado un factor causal real del estrés, debido a que este cuadro afecta la homeostasis humana, siendo así una condición psicológica e irreversible, en muchos casos.

Por su parte, la teoría de Holmes y Rahe (1967, citado en Londoño, 2019) enfoca su modelo basado en estímulos o estresores. Este modelo conceptualiza el estrés como un fenómeno incontrolable respuesta de las condiciones externas; estos hechos que están fuera del control de una persona desencadenan, muchas veces, un estado de ansiedad, cambio y confusión. Por lo tanto, las condiciones ambientales tienen un gran impacto e influencia en el aspecto físico, lo que desencadenaría comportamientos negativos.

Osorio y Cárdenas (2017) sostienen que las condiciones contextuales que experimenta una persona establecen, finalmente, crecientes síntomas de estrés que se pueden enfrentar dependiendo del comportamiento que tenga la persona y su responsabilidad de adaptarse al medio, lo que muchas veces provoca problemas de desequilibrio mental.

Asimismo, Leka et al. (2004, citados en Cozzo y Reich, 2016), precisan que el estrés es una reacción orgánica que puede presentarse en una persona cuando se enfrenta a situaciones difíciles y estresantes que no pueden ser corregidas por los saberes y habilidades creados en una persona.

Por su lado, Guillén, Guil y Mestres (2000), lo conceptualizan como el exceso de carga que sobrepone un esfuerzo de adaptación desde la perspectiva del trabajador para responder al desbalance existente entre las responsabilidades demandadas por parte de la institución, los recursos necesarios para cumplir con aquellas y el medio laboral o ambiente en el cual se desempeñará el individuo.

Según Rodríguez (2020), el estrés se divide en dos tipologías: el eustrés y el distrés. El eustrés (o estrés positivo) se genera al momento de que un individuo se encuentra bajo un poco de estrés o presión y se da cuenta de que se pueden obtener gratificantes beneficios, lo que ayuda a aumentar la motivación. La segunda tipología (o, estrés negativo) es diferente al anterior, ya que aquí el empleado puede prever un mal evento o situación con una visión negativa del futuro, lo que conduce a la ansiedad.

Por su parte, Navarro (2015) afirma que, el estrés laboral moderado es propicio para estimular el potencial. Sin embargo, se ha demostrado que el estrés laboral extremo causado por demandas excesivas relacionadas con el trabajo (por ejemplo, aumento de la carga de trabajo, ambiente de trabajo inadecuado) es más probable que conduzca al agotamiento. Al mismo tiempo, trabajar de manera excesiva y compulsiva puede afectar el bienestar en el trabajo y aumentar el riesgo de agotamiento. Todo esto afecta su calidad general de trabajo, que no es propicia para la estabilidad del equipo de enfermería de un hospital.

Asimismo, Wiegel (2014) afirma que el estrés hace referencia a las reacciones de los individuos a diferentes situaciones que incluye cambios en su fisiología o psicología frente a eventos en el entorno externo que se evalúan como más de lo que pueden soportar, de modo que afectan su bienestar físico y mental. El estrés a nivel organizacional se considera como el proceso de interactivo entre el individuo y el entorno laboral, que representa una acumulación de emociones negativas generadas por el trabajo. Estas reacciones negativas



conducen a la experiencia de alto estrés durante un largo período, lo que a su vez afecta la salud física y mental.

Asimismo, quedan establecidas las fases de estrés laboral, desde la perspectiva de Gutiérrez y Ángeles (2012) se clasifican en los siguientes momentos:

Fase de alarma, la cual se desencadena solo por un breve periodo de tiempo y es la respuesta natural del individuo frente a un factor estresante. Su punto de partida es la exposición repentina a múltiples condiciones o estímulos percibidos como peligrosos por una persona que provocan una respuesta inmediata del sistema nervioso simpático.

Fase de resistencia, caracterizada por el tiempo prolongado (pero limitado) del factor estresor; asimismo, se crea un estado de resistencia para tratar de evitar la fatiga causada por el estrés. En esta fase, las personas utilizan recursos adicionales.

Fase de agotamiento, que responde a una situación en donde se evidencia que el factor estresor es peligroso y de larga duración provocando la supresión de las adaptaciones adquiridas en la etapa anterior y manifestando con mucha fuerza síntomas relacionadas a alguna enfermedad, desgaste físico y, en ciertas ocasiones, desencadenando un contexto de mortalidad.

Los tres desencadenantes del estrés más conocidos son los provocados por el entorno, el lugar de trabajo y por el propio comportamiento. En primer lugar, los factores ambientales, son aquellos elementos contextuales externos e internos que contribuyen en el origen del estrés; alterando el flujo de trabajo normal de los trabajadores de la salud, distorsionando el enfoque y la compostura necesarios para realizar sus tareas de manera óptima (Chiavenato, 2009).

En segundo lugar, los factores organizacionales pueden ser originados por una mala conducta gerencial, así como el comportamiento poco profesional, cambios de empresa forzados y relaciones interpersonales poco desarrolladas (Bedoya & Verdesoto, 2012).

En tercer lugar, los factores personales que abarcan las condiciones propias de cada individuo para afrontar la situación con tranquilidad e inteligencia. (Robbins y Judge, 2009).

La OMS define el estrés laboral como una reacción de la persona, que se da cuando las exigencias laborales exceden los conocimientos, destrezas y habilidades. Generando la reacción al estrés laboral, determinada y/o producida por agentes estimulantes y estresores, los mismos que permiten identificar que las causas de estrés impidan que los conocimientos, destrezas y habilidades del individuo sean insuficientes para realizar la tarea.

Es así como, están publicados diferentes instrumentos y herramientas diseñados para medir el estrés laboral desde diversas perspectivas, enfoques y de acuerdo con el contexto de estudio. En ese sentido, para la presente investigación se utilizará una de las más utilizadas a nivel académico, el cuestionario propuesto por la OIT en conjunto con la OMS.

Para tal efecto, el cuestionario está sustentado por la teoría de Ivancevich y Matteson (citados en Suárez, 2013) y es caracterizado por contener preguntas de fácil interpretación, lo que permite al individuo entender e identificarse a plenitud con la finalidad de obtener respuestas claras y transparentes. Asimismo, el instrumento puede ser autoadministrable, es decir, cada individuo es libre de aplicarlo a su persona, de manera independiente.

Las dimensiones utilizadas en el instrumento son las siguientes:

Clima organizacional, elemento que afecta el desempeño dentro de la organización al influir en la motivación de los empleados; así que, se dice que un clima organizacional positivo es el catalizador que alentará este esfuerzo y compromiso discrecional (Schneider et al., 2016).

Estructura organizacional, la cual se considera un método por el cual se dividen, organizan y organizan las actividades de una organización. De esta manera, las organizaciones han creado estructuras para coordinar las actividades de los elementos activos y gestionar el trabajo de los miembros (Ahmady et al., 2016).

Territorio organizacional, se entiende como el espacio físico en donde cada trabajador desarrolla sus actividades laborales y se desempeña de acuerdo a

la función o responsabilidad que ejerza; de esta forma, se espera que, algunos de ellos desarrollen cierto sentimiento por su espacio, el cual al ser invadido u ocupado por otra persona podría desencadenar cuadros estresores (Suárez, 2013).

Tecnología, dimensión que tiene el objetivo de convertir más eficiente la colaboración en una empresa al explotar constantemente sus recursos, capacidades y competencias tecnológicas y comerciales; en tal sentido, los diferentes recursos tecnológicos influyen en el crecimiento de una empresa a lo largo del tiempo y en diferentes entornos industriales (Zahra et al., 2003).

Influencia del líder, que se define por la demostración de un comportamiento y comportamiento aceptable a través de acciones personales y relaciones sociales, así como el fomento de dicho comportamiento entre los seguidores a través de dos métodos de comunicación, confirmación y toma de decisiones. (Brown y Treviño, 2006).

Falta de cohesión, la cual es expresada en el bajo compromiso laboral, por lo que, el grupo de trabajo distribuido se enfrenta a problemas no sólo de coordinación sino también de cohesión (Love, 2018).

Respaldo de grupo, que explica como la creación conjunta de valor puede resaltar el empoderamiento de los miembros de lealtad y la importancia de una comunicación bidireccional activa entre la lealtad del trabajador y la empresa (Martin, 2010).

Por otro lado, con respecto a la variable desempeño laboral, Mahon (2010) expone que esto está determinado por la opinión personal como, por ejemplo: Disciplina, disposición a cooperar, iniciativa, responsabilidad, habilidades de seguridad, inteligencia, creatividad personal, entusiasmo y creatividad.

Así como lo expone Garay (2018) el rendimiento profesional es el acto o comportamiento real de un empleado para realizar adecuadamente los deberes o responsabilidades asociados con el trabajo; por lo que, es fundamental que el área de manejo del personal tenga la capacidad de realizar esta medición para permitir a la empresa ubicar a los trabajadores en puestos ajustados a su perfil para que pueda existir una optimización de procesos y,

en general, puedan resolver de manera efectiva los problemas de productividad en cada área y mejorar el desempeño de los empleados.

El rendimiento laboral según Robbins (2004) es uno de los principios más relevantes de la psicología organizacional, enfocado en disponer objetivos que motiven el desempeño y ayude a una persona a concentrarse en metas difíciles o fáciles.

Pedraza, Amaya y Conde (2010) definen que las organizaciones de hoy necesitan desarrollar e implementar programas de medición del desempeño que puedan medir oportuna y eficientemente las debilidades y deficiencias reportadas para abordarlas y garantizar su mejora continua de manera tal que, pueda mejorar el contexto.

Con respecto a las teorías que sustentaron el desarrollo de la variable, se hace mención a la Teoría de Campbell et al. (1993, citados en Jáuregui, 2018), denominada “Teoría del conocimiento”, en la cual explican que el rendimiento laboral agrupa a los resultados de conductas que refuerzan el cumplimiento de las metas. Como plantean los autores anteriormente, a pesar de que la información pueda ser escasa, se debe tener claro que existe un alto grado de diferencia entre el resultado del trabajo y el proceso para llegar a esos resultados.

La teoría de Sackett (2002) explica que el rendimiento debe tener criterios precisos para ser medido, de esta forma, se pretende evaluar el resultado del trabajo o que tan efectivas son las actividades necesarias para lograr ese resultado. Por lo tanto, cada organización debe decidir qué es lo más importante para ellos, teniendo en cuenta el proceso de trabajo, el entorno o la naturaleza conflictiva.

Por otro lado, la Teoría Borman y Motowildo (2014) distingue dos tipos de rendimiento laboral en función de las consecuencias para la organización: los llamados de ejecución de tareas o intra-roles y los contextuales o extra-roles que definen para una mejor evaluación. El primer tipo (rendimiento de tarea o intrarol) se relaciona con el comportamiento de un trabajador en relación con sus funciones y consta de varios componentes, entre otros. Dentro de esta tipología se destacan algunos indicadores tales como: Desarrollar el nivel de

conocimiento, capacidades técnico- científicas necesarias para llevar a cabo las tareas; capacitarse para un nuevo trabajo o mantenerse al día con los requisitos cambiantes para la misma tarea; aplicación de conocimientos para lograr objetivos empresariales.

Por otro lado, el segundo tipo, rendimiento contextual (o extra – rol) se traduce en que los trabajadores deban comprometerse voluntariamente con un comportamiento beneficioso para la organización, además de cumplir con sus deberes laborales. Se le ha denominado de diferentes maneras a esta tipología de comportamiento, como el comportamiento organizacional prosocial y el comportamiento fuera de rol (Borman y Motowildo, 2014). En ese sentido, los individuos reúnen un conjunto de características: voluntariedad (el trabajador debe fomentar su punto de vista de forma voluntaria y partícipe), intencionalidad (el mismo individuo establece su compromiso laboral con la organización), carácter positivo (búsqueda de un beneficio) y carácter desinteresado (beneficio principalmente para la organización, sin involucrar beneficios personales o individuales).

La teoría propuesta de Chiavenato (2011) teoría que nos permitirá el desarrollo de la investigación y se clasifica en las siguientes dimensiones: Rendimiento en las funciones, solo se considera el desempeño actual de los empleados en los puestos actuales. Sus indicadores son los siguientes: cumplimiento de las actividades que refiere a la cantidad y el volumen de tareas completadas de forma regular; eficiencia en las funciones, entendido como el cumplimiento integral de todas las actividades, conocimiento de las funciones, que hace referencia al entendimiento de las funciones, participación activa, es el grupo de interacciones entre los trabajadores.

La segunda dimensión, características propias, que agrupa a todos los criterios personales, así como su desempeño interno y externo en el desempeño pleno de sus actividades. En ese sentido se contemplan los siguientes indicadores: Capacidad de aplicación, referido al desenvolvimiento práctico de ideas, proyectos y habilidades; entendimiento de la situación, que es la capacidad para adaptarse a condiciones cambiantes y asumir nuevas tareas y creatividad, capacidad para idear nuevos proyectos y perspectivas (Chiavenato, 2011).

Finalmente, la tercera dimensión referida a aspectos secundarios que se refiere a la valoración adicional que constituye una parte importante de la actividad, ya que permite la observación de aspectos nunca vistos anteriormente. Se desarrollan los siguientes indicadores: Optimización de funciones, que incluye la personalización y el desempeño de la tarea, es decir, simplemente adaptarse a los cambios organizacionales; proceso funcional, que analiza el estado de las funciones, lo que permite visualizar la mejora continua de los trabajadores; disposición inmediata, incluye la salud general y la disponibilidad para el trabajo, es decir, se evalúa la disponibilidad de los empleados para realizar el trabajo o actividades proporcionados por la organización junto con sus funciones; finalmente, puntualidad, que implica el cumplimiento de las funciones laborales en un tiempo prudente y propuesto (Chiavenato, 2011).

En ese mismo concepto, el rendimiento debe ser evaluado periódicamente, en medida que esto representa un desarrollo donde se mide la producción total de trabajadores. En otras palabras, se mide la contribución total a la organización y es el factor que determina la retención en la organización. El propósito es proporcionar una cuenta detallada del desempeño de los empleados y el desempeño pasado o futuro potencial (Keith, 2014).

Algunas de las ventajas de la evaluación son las siguientes: Esclarecimiento del contexto situacional de la organización, mayor precisión de la visión de cada trabajador en lo que anhela la empresa, planteamiento de objetivos, metas e indicadores, clasificación de recursos de acuerdo con el logro de metas, optimizar los procesos de comunicación y entendimiento y, finalmente, identificar nuevos proyectos y oportunidades (Keith, 2014).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

Por el fin que persigue, la investigación fue básica porque se analizó un contexto real con el propósito de recurrir a nuevas fuentes de conocimiento o adaptar los enfoques teóricos propuestos a nivel investigativo sin contrastarlos con ningún criterio práctico (Baena, 2014).

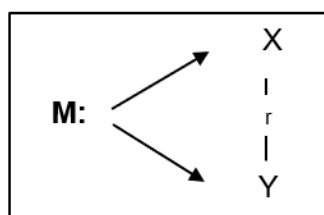
Por la ruta o el enfoque metodológico, fue cuantitativo, porque se basó en criterios numéricos para investigar, examinar y corroborar la información y data recopilada. De tal manera, se contrastaron las hipótesis planteadas en la investigación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

##### Diseño de investigación

Según el diseño de estudio, la investigación fue de tipo no experimental, de corte transversal y correlacional. En referencia al primer criterio, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), no existió una manipulación deliberada de las variables y se analizaron en su estado natural evitando alteraciones. Al tiempo de ejecución fue de tipo transversal debido a que se recolectaron la data necesaria en un tiempo establecido, describiendo las variables y su grado de interrelación en un momento dado; finalmente, según el nivel fue de tipo correlacional porque se midió el nivel de asociación estadística entre las variables y el impacto de una en otra.

#### Figura 1

*Esquema del diseño correlacional de una investigación*



**Nota.** Donde M: muestra (trabajadores); X: estrés laboral; Y: rendimiento laboral y r: Relación entre variables

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Variable 1: Estrés laboral

**Definición conceptual:** Reacción humana que requiere esfuerzo del empleado para atender la inestabilidad entre las necesidades de la organización laboral, el lugar de trabajo y los recursos de la organización (Guillén et al., 2000)

**Definición operacional:** El estrés se midió mediante la aplicación de un cuestionario elaborado por la OIT-OMS (1989) adaptado al contexto de la investigación; el cual analizó el comportamiento de las dimensiones de la variable, teniendo entre las principales: clima y estructura organizacional, ambiente y territorio laboral, influencia del líder entre otras.

**Indicadores:** Canales de comunicación, Recursos materiales, Espacio organizacional, Acceso a plataformas digitales, Orientación a resultados, Débil consistencia entre los procesos, Cooperación conjunta.

**Escala de medición:** Ordinal

#### Variable 2: Rendimiento laboral

**Definición conceptual:** Es el nivel de cumplimiento eficiente de los objetivos y metas trazadas en respuesta a la productividad de la organización. (Garay, 2018).

**Definición operacional:** Son los resultados obtenidos durante una jornada laboral considerando un grupo de recursos destinados para cumplir los objetivos. Se evaluó a través de un cuestionario elaborado por Gabini y Salessi (2016) adaptado a la realidad de la investigación, el cual estuvo enfocado en medir las dimensiones: rendimiento en las funciones, características propias y aspectos secundarios.

**Indicadores:** Cumplimiento de las funciones, Eficiencia en las funciones, Planificación del trabajo, Desconformidad en el área de trabajo, Aspectos negativos del trabajo, entre otros.

**Escala de medición:** Ordinal.



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

#### **3.3.1. Población muestral**

Estuvo conformada por todo el personal asistencial que labora en la actualidad en los departamentos de medicina, cirugía, pediatría, gineco – obstétrica y emergencia del Hospital público de Huaraz. Por lo tanto, considerando un número factible de analizar, se seleccionó a una población muestral de 60 trabajadores que cuentan con los criterios de selección.

Criterios de inclusión: Profesional de enfermería; profesional de enfermería que labora en las áreas de medicina, pediatría, ginecología y cirugía.

Criterios de exclusión: Médicos, técnicos en enfermería, obstetras.

#### **3.3.2. Muestreo**

El muestreo respondió a uno de tipo no probabilístico por conveniencia.

#### **3.3.3. Unidad de análisis**

Concernió al trabajador asistencial enfermero.

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

Se hizo uso de la encuesta como técnica para obtener información; según López et al. (2019) es una herramienta que permite recopilar, ordenar y sintetizar datos informativos requeridos por el investigador que necesita sobre un tema específico.

Se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos para la recolección de datos: 1) Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS y 2) Cuestionario para medir el nivel de rendimiento profesional.

El Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS desarrollado por Ivancevich y Matteson (1989) y aplicado en el contexto nacional por Huamán (2018). Esta herramienta tiene tres partes: el primero que contempla la presentación, la cual describe la finalidad de la investigación y la presentación del tema del estudiante; la segunda parte,

que recopila datos detallados y generales de los usuarios; y finalmente, la tercera parte, examina los 25 enunciados que fueron distribuidos en sus respectivas dimensiones y los cuales fueron medidos mediante una Escala de Likert con la siguiente distribución: 1= Nunca, 2 = Raras Veces, 3 = Ocasionalmente, 4 = Algunas veces, 5 = Frecuentemente, 6 = Generalmente y 7 = Siempre.

Por otro lado, con respecto al cuestionario para medir el nivel de rendimiento laboral elaborado por Gabini y Salessi (2016) y adaptado a la realidad de la investigación. El cuestionario constó de 16 ítems que están distribuidos en las dimensiones: Rendimiento en las funciones, rendimiento contextual y comportamientos contraproducentes. Los ítems fueron evaluados mediante una escala de Likert con la siguiente distribución: 1= Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4= Casi siempre y 5 = Siempre.

Los instrumentos se validaron a través de un juicio de expertos (03) con el grado de maestro en la rama de salud. Asimismo, el índice de confiabilidad se extrajo posterior a la aplicación de una prueba piloto dirigida a 10 personas de la población considerando el cumplimiento de criterios de exclusión (coeficiente de alfa de cronbach).

### **3.5. Procedimientos**

Se realizaron los siguientes pasos para recopilar datos mediante el uso de cuestionarios: Primero, se solicitó el permiso de la institución donde se realizó el estudio, por lo que se adjunta la carta explicando las intenciones y finalidad académica con la finalidad de adquirir información relevante. Se definió el tiempo para la recolección de datos, estableciendo un horario flexible sin interferir en el desempeño laboral o personal de los participantes, quienes fueron evaluados mediante la aplicación de los cuestionarios. Estos fueron aplicados de manera presencial para que exista mayor confiabilidad y objetividad al llenar los instrumentos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La recolección, integración y compilación de datos se realizó con Excel, en primer lugar, para preparar una base de datos para cada medida estudiada y resumir los datos en diferentes formas. Posteriormente, los resultados fueron trasladados al programa SPSS V26 encargado de procesar la información y respuestas a nivel estadístico, las cuales fueron estimadas mediante tablas y tablas de porcentajes.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para planificar y desarrollar el presente estudio tomó en consideración una serie aspectos éticos tales como: la aplicación del método científico con criterios de rigurosidad tanto para la elección de las fuentes de información, formulación del problema, objetivos, hipótesis y metodología a seguir durante la investigación. Los criterios técnicos involucraron tener que emplear las normas internacionales de citación y elaboración de lista de referencias según el estilo APA, 7ª edición. Además, tomando como ejes principales lo propuesto por Departamento de Investigación y los lineamientos éticos de Belmont se consideraron los criterios de beneficencia y no maleficencia que está asociado a no causar daño emocional o psicológico a los que intervienen en el estudio; así pues, está prohibido influir de manera intelectual o interesada en los encuestados para obtener alguna información tergiversada. Además, no se esperó que los usuarios sufran daños durante la investigación, lo que garantiza el derecho a la libertad de expresión. Con respecto al principio de autonomía, referido a la libertad de los participantes con respecto al momento de abandonar el estudio cuando ellos crean convenientes sin ejercer ningún tipo de represalias; respecto al principio de justicia se refiere al trato equitativo con todos los participantes durante el programa de investigación, sin prejuicios ni discriminación.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

Estrés laboral y rendimiento del personal asistencial en el año 2023.

		V2. Rendimiento				
		Intermedio	Moderado	Alto	Total	
V1. Estrés Laboral	Bajo	Recuento	0	15	0	15
		% del total	0,0	25,0	0,0	25,0
	Intermedio	Recuento	8	26	1	35
		% del total	13,3	43,3	1,7	58,3
	Moderado	Recuento	2	8	0	10
		% del total	3,3	13,3	0,0	16,7
Total	Recuento	10	49	1	60	
	% del total	16,7	81,7	1,7	100,0	

**Fuente: Base de datos**

#### **Interpretación:**

En la tabla 1 se plasma la relación entre el estrés laboral y rendimiento en un hospital público de Huaraz, en el año 2023 desde la opinión de los servidores asistenciales. En ella se advierte que un porcentaje igual al 13.3% consideran que tanto el estrés laboral y el rendimiento están en el nivel moderado. Además, el 13.3% opinan que tanto el estrés laboral y el rendimiento están en el nivel intermedio. Asimismo, un importante 43.3% precisan que el estrés laboral se encuentra en un nivel intermedio, mientras que el rendimiento se ubica en un nivel moderado. A su vez, un 25.0% señalan que el estrés laboral está en un nivel bajo, mientras que el rendimiento está en un nivel moderado. También, un 3.3% indican que el estrés laboral se encuentra en nivel moderado, mientras que el rendimiento se encuentra en nivel intermedio. Finalmente, el 1.7% señalaron que el estrés laboral se encuentra en nivel intermedio, mientras que el rendimiento en nivel alto.

**Tabla 2**

Relación entre estrés laboral y rendimiento del personal asistencial en el año 2023.

R de Pearson	V2. Rendimiento	
	Correlación de Pearson	-,179
V1. Estrés Laboral	Sig. (bilateral)	,172
	N	60

**Interpretación:**

En la tabla 2, se puede advertir que los datos obtenidos muestran una correlación indirecta, alta y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y rendimiento de personal ( $r=-0,179$ ,  $p=0,172$ ) en un Hospital público de Huaraz en el año 2023. Esto significa que, a niveles altos de estrés laboral bajos son los niveles de rendimiento; es así que, los resultados obtenidos permiten rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis de investigación ( $H_i$ ).

**Tabla 3**

Nivel de estrés del personal asistencial en un hospital público de Huaraz, 2023.

Nivel	f	%
Alto	0	0.0
Moderado	10	16.7
Intermedio	35	58.3
Bajo	15	25.0
Total	60	100.0

**Fuente: Base de datos**

**Interpretación:**

En la tabla 3 se observa el nivel de estrés en los trabajadores asistenciales del hospital público de Huaraz en el año 2023 desde la opinión de los mismos trabajadores. En ella se puede observar que, ninguno de los servidores encuestados señala que el nivel de estrés es alto. Así como también, se puede advertir que, existe un 58.3% de los encuestados que considera que el estrés alcanza el nivel intermedio. Así también un 25.0% de los encuestados precisa que el nivel de estrés es bajo.

**Tabla 4**

Nivel de las dimensiones de estrés laboral del personal asistencial en un hospital público de Huaraz, 2023.

Niveles	Clima		Estructura		Territorio		Tecnología		Influencia del líder		Falta de cohesión		Respaldo de grupo	
	Organizacional		organizacional		organizacional									
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	1	1.7	1	1.7	4	6.7	0	0.0	3	5.0	0	0.0	1	1.7
Moderado	4	6.7	3	5.0	9	15.0	9	15.0	9	15.0	6	10.0	13	21.7
Intermedio	42	70.0	24	40.0	32	53.3	25	41.7	35	58.3	23	38.3	25	41.7
Bajo	13	21.7	32	53.3	15	25.0	26	43.3	13	21.7	31	51.7	21	35.0
Total	<b>60</b>	<b>100.0</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: Base de datos**

#### **Interpretación:**

En la tabla 4 se muestra el nivel de las dimensiones de estrés laboral en un hospital público de Huaraz, 2023 desde la opinión de los trabajadores asistenciales. En ella se observa que, el clima organizacional, el territorio organizacional, la influencia del líder y el respaldo del grupo se encuentran en un nivel intermedio con porcentajes que fluctúan entre 41.7% y 70.0%. Asimismo, la estructura organizacional, la tecnología y la falta de cohesión se encuentran en un nivel bajo con porcentajes que van desde el 43.3% hasta el 53.3%.

**Tabla 5**

Nivel de rendimiento laboral del personal asistencial en un hospital público de Huaraz, 2023.

Nivel	f	%
Alto	1	1.7
Moderado	49	81.7
Intermedio	10	16.7
Bajo	0	0.0
Total	60	100.0

**Fuente: Base de datos**

**Interpretación:**

En la tabla, se puede observar que el nivel de rendimiento profesional del personal asistencial en un hospital público de Huaraz, 2023. En ella se observa que, el 81.7% del personal encuestado considera que el rendimiento profesional alcanza el nivel moderado. Así también, el 16.7% de los encuestados precisa que el nivel de rendimiento profesional es intermedio. Mientras que el 1.7% de los encuestados precisa que el nivel es alto. Finalmente, ninguno de los trabajadores encuestados señala que el nivel de rendimiento laboral es bajo.



**Tabla 6**

Nivel de las dimensiones de rendimiento laboral del personal asistencial en un hospital público de Huaraz, 2023.

Niveles	Rendimiento en las funciones		Rendimiento contextual		Comportamientos contraproducentes	
	f	%	f	%	f	%
Alto	26	43.3	23	38.3	0	0.0
Moderado	31	51.7	32	53.3	0	0.0
Intermedio	3	5.0	4	6.7	19	31.7
Bajo	0	0.0	1	1.7	41	68.3
Total	60	100.0	60	100.0	60	100.0

**Fuente: Base de datos**

**Interpretación:**

En la tabla 6 se muestra el nivel de las dimensiones de rendimiento profesional en un hospital público de Huaraz, 2023 desde la opinión de los servidores asistenciales. En ella se observa que, el rendimiento en las funciones y el rendimiento contextual se encuentran en un nivel moderado con porcentajes de 51.7% y 53.3%, respectivamente. Asimismo, los comportamientos contraproducentes se encuentran en un nivel bajo con un porcentaje de 68.3%.

**Tabla 7**

Estrés laboral y rendimiento en las funciones en un hospital público de Huaraz, 2023.

		D1. Rendimiento en las funciones				
			Intermedio	Moderado	Alto	Total
V1. Estrés Laboral	Bajo	Recuento	0	6	9	15
		% del total	0,0	10,0	15,0	25,0
	Intermedio	Recuento	3	19	13	35
		% del total	5,0	31,7	21,7	58,3
	Moderado	Recuento	0	6	4	10
		% del total	0,0	10,0	6,7	16,7
Total		Recuento	3	31	26	60
		% del total	5,0	51,7	43,3	100,0

**Fuente: Base de datos**

### **Interpretación:**

En la tabla 7 se plasma la relación entre el estrés laboral y rendimiento en las funciones en el año 2023 desde la percepción de los servidores asistenciales. En ella se advierte que un porcentaje igual al 10.0% consideran que tanto el estrés laboral y el rendimiento en las funciones están en el nivel moderado. Además, el 5.0% opinan que tanto el estrés laboral y el rendimiento en las funciones están en el nivel intermedio. Asimismo, un importante 31.7% precisan que el estrés laboral se encuentra en un nivel intermedio, mientras que el rendimiento en las funciones se encuentra en un nivel moderado. A su vez, un 21.7% señalan que el estrés laboral está en un nivel intermedio, mientras que el rendimiento en las funciones está en un nivel alto. También, un 15.0% indican que el estrés laboral se encuentra en nivel bajo, mientras que el rendimiento en las funciones se encuentra en nivel alto. Así mismo, un 10.0% indican que el estrés laboral se encuentra en nivel bajo mientras que el rendimiento en las funciones se encuentra en un nivel moderado. Finalmente, el 6.7% señalaron

que el estrés laboral se encuentra en nivel moderado, mientras que el rendimiento en las funciones se encuentra en nivel alto.

**Tabla 8**

Relación entre estrés laboral y rendimiento en las funciones en un hospital público de Huaraz, 2023.

		D1. Rendimiento en las funciones
V1. Estrés Laboral	Correlación de Pearson	-,138
	Sig. (bilateral)	,292
	N	60

**Interpretación:**

En la tabla 8, se puede señalar que los datos obtenidos muestran una correlación indirecta, alta y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y rendimiento en las funciones ( $r=-0,138$ ,  $p=0,292$ ) en un Hospital público de Huaraz en el año 2023. Esto significa que, a niveles altos de estrés laboral bajos son los niveles de rendimiento en las funciones.

**Tabla 9**

Estrés laboral y rendimiento contextual en un Hospital público de Huaraz, 2023.

			D2. Rendimiento contextual				
			Bajo	Intermedio	Moderado	Alto	Total
V1. Estrés Laboral	Bajo	Recuento	0	0	6	9	15
		% del total	0,0	0,0	10,0	15,0	25,0
	Intermedio	Recuento	1	3	20	11	35
		% del total	1,7	5,0	33,3	18,3	58,3
	Moderado	Recuento	0	1	6	3	10
		% del total	0,0	1,7	10,0	5,0	16,7
Total		Recuento	1	4	32	23	60
		% del total	1,7	6,7	53,3	38,3	100,0

**Fuente: Base de datos****Interpretación:**

En la tabla 9 se plasma la relación entre el estrés laboral y rendimiento contextual en el año 2023 desde la opinión de los servidores asistenciales. En ella se advierte que un porcentaje igual al 10.0% consideran que tanto el estrés laboral y el rendimiento contextual están en el nivel moderado. Además, el 5.0% opinan que tanto el estrés laboral y el rendimiento contextual están en el nivel intermedio. Asimismo, un importante 33.3% precisan que el estrés laboral se halla en un nivel intermedio, mientras que el rendimiento contextual se encuentra en un nivel moderado. A su vez, un 18.3% señalan que el estrés laboral está en un nivel intermedio, mientras que el rendimiento contextual está en un nivel intermedio. También, un 15.0% indican que el estrés laboral se halla en nivel bajo, mientras que el rendimiento contextual se encuentra en nivel alto. Así mismo, un 10.0% indican que el estrés laboral se encuentra en nivel bajo mientras que el rendimiento contextual se encuentra en un nivel moderado. el 5.0% señalaron que el estrés laboral se encuentra en nivel moderado, mientras que el rendimiento contextual se localiza en nivel alto. Finalmente, el 1.7% señalaron que el estrés laboral se ubica en un nivel intermedio mientras que el rendimiento contextual se encuentra en un nivel bajo.

**Tabla 10**

Relación entre estrés laboral y rendimiento contextual en un hospital público de Huaraz, 2023.

		D2. Rendimiento contextual
V1. Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	-,239
	Sig. (bilateral)	,066
	N	60

**Fuente: Base de datos**

**Interpretación:**

En la tabla 10, se puede advertir que los datos obtenidos muestran una correlación indirecta, alta y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y rendimiento contextual ( $r=-0,239$ ,  $p=0,066$ ) en un Hospital público de Huaraz, en el año 2023. Esto significa que, a niveles altos de estrés laboral bajos son los niveles de rendimiento contextual.

**Tabla 11**

Estrés laboral y comportamientos contraproducentes en un hospital público de Huaraz, 2023.

		D3. Comportamientos contraproducentes			
		Bajo	Intermedio	Total	
V1. Estrés Laboral	Bajo	Recuento	13	2	15
		% del total	21,7	3,3	25,0
	Intermedio	Recuento	20	15	35
		% del total	33,3	25,0	58,3
	Moderado	Recuento	8	2	10
		% del total	13,3	3,3	16,7
Total		Recuento	41	19	60
		% del total	68,3	31,7	100,0

**Fuente: Base de datos**

### Interpretación:

En la tabla 11 se plasma la relación entre el estrés laboral y comportamientos contraproducentes en el año 2023 desde la opinión de los servidores asistenciales. En ella se señala que un porcentaje igual al 25.0% consideran que tanto el estrés laboral y los comportamientos contraproducentes están en el nivel intermedio. Además, el 21.7% opinan que tanto el estrés laboral y los comportamientos contraproducentes están en el nivel bajo. Asimismo, un importante 33.3% precisan que el estrés laboral se ubica en un nivel intermedio, mientras que los comportamientos contraproducentes se encuentran en un nivel bajo. A su vez, un 13.3% señalan que el estrés laboral está en un nivel moderado, mientras que los comportamientos contraproducentes están en un nivel bajo. También, un 3.3% indican que el estrés laboral se encuentra en nivel bajo, mientras que los comportamientos contraproducentes se encuentran en nivel intermedio. Finalmente, el 3.3% señalaron que el estrés laboral se halla en nivel moderado, mientras que los comportamientos contraproducentes se encuentran en nivel intermedio.

**Tabla 12**

Relación entre estrés laboral y comportamientos contraproducentes en un hospital público de Huaraz, 2023.

D3. Comportamientos contraproducentes		
V1. Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	,099
	Sig. (bilateral)	,450
	N	60

**Interpretación:**

En la tabla 12, se puede advertir que los datos obtenidos muestran una correlación directa, alta y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y comportamientos contraproducentes ( $r=0,099$ ,  $p=0,450$ ) en un Hospital público de Huaraz, en el año 2023. Esto significa que, a niveles altos o bajos de estrés laboral, bajos o altos son los niveles de comportamientos contraproducentes.



## V. DISCUSIÓN

En este apartado, se desarrolló la discusión de los resultados de la administración de los instrumentos aplicados al personal asistencial de un Hospital público de Huaraz, de forma presencial. A través del cual se logró confirmar la hipótesis de investigación donde se demuestra que existe relación entre el estrés laboral y rendimiento del personal asistencial en un Hospital público de Huaraz, 2023.

La discusión de resultados se ejecutó acorde de los objetivos de investigación:

En el estudio, al determinar la relación entre estrés laboral y rendimiento del personal asistencial en un Hospital público de Huaraz, se pudo obtener los valores ( $r=-0,179$ ,  $p=0,172$ ) a través de la prueba de R de Pearson, que comprueban que existe una relación indirecta, alta y estadísticamente significativa entre ambas variables.

Esto quiere decir que el nivel de estrés laboral existente tiende a incrementar el nivel de rendimiento del personal que existen en la entidad a través del rendimiento en las funciones, rendimiento contextual y comportamientos contraproducentes. Estos resultados son reafirmados por Condezo (2022) quien en su investigación llega a obtener suficiente evidencia estadística para confirmar la asociación entre el estrés y el rendimiento laboral con un coeficiente de Rho = 0,694, lo que significó también una relación directamente proporcional. Así también, Almazan et al. (2019) en su publicación concluyen que el personal asistencial se desempeña, mayormente, en un contexto laboral con niveles moderados de estrés. Se identificó que, la nacionalidad era el factor más importante y significativo en términos de niveles de estrés en el grupo de control. Debido a esto, la mayoría de los trabajadores mostró estrés elevado.

Kuo et al. (2020) en Taiwán, manifestaron que, los profesionales médicos tienen la responsabilidad de lidiar con diferentes situaciones en aspecto laboral, tales como la consecuencia de la incomprensión por parte de los pacientes, experimentar cuadros de incertidumbre frente a la enfermedad desconocida y ser portador de la misma, así como encontrar problemas relacionados con sus habilidades para el manejo crítico de una situación complicada. Todo esto se ve refrendado por Morales (2021) que comprobó la relación entre las variables analizadas, así como

también determinar un nivel alto de estrés (54.4%) evidenciando un contexto laboral inapropiado que resulta poco beneficioso para el desempeño de los trabajadores, evidenciándose este último en un nivel medio (57.8%). Así también, para Castillo (2019) las personas afectadas por cuadros de estrés no están en la condición de buscar apoyo profesional disminuyendo la capacidad para trabajar o atender las necesidades de los demás usuarios.

En tal sentido, se confirma que, a niveles bajos de estrés laboral, altos son los niveles de rendimiento del personal asistencial en un Hospital público de Huaraz, incrementando el nivel de rendimiento y capacidad en el cumplimiento de tareas y funciones asignadas disminuyendo el porcentaje de errores procedimentales e incrementando la eficiencia en el desempeño; así como también que la mejora de las dimensiones de clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo.

En relación al objetivo específico 1: identificar el nivel de estrés laboral del personal asistencial en un Hospital público de Huaraz, 2023, se pudo comprobar que el nivel de estrés laboral del personal asistencial en un Hospital público de Huaraz, 2023, es intermedio (58.3%).

En cuanto a sus dimensiones, consideran que el clima organizacional, el territorio organizacional, la influencia del líder y el respaldo del grupo se encuentran en un nivel intermedio. Asimismo, la estructura organizacional, la tecnología y la falta de cohesión se encuentran en un nivel bajo. Esto quiere decir que, debido a diversos factores el nivel de estrés laboral existente en el Hospital público de Huaraz se encuentra en el nivel intermedio.

En relación al nivel de las dimensiones de estrés laboral, los encuestados opinan que el clima organizacional, el territorio organizacional, la influencia del líder y el respaldo del grupo se encuentran en un nivel intermedio. Asimismo, la estructura organizacional, la tecnología y la falta de cohesión se encuentran en un nivel bajo. Por tanto, no existen óptimas condiciones de funcionamiento institucional por los niveles de estrés laboral existentes. Estos resultados coinciden con el Ministerio de Salud (2018), quienes indicaron que, del total de un grupo poblacional, 5,9% de

ellos padece algún cuadro de ansiedad debido al estrés en contextos laborales o personales. Por otro lado, se analizaron a 4 mil trabajadores de la zona sur del Perú, en quienes se evidenció altos niveles de estrés en su centro de trabajos, aproximadamente en 78%. Este contexto es originado a raíz de una sobrecarga laboral y cumplimiento de funciones fuera del área establecida. Así pues, el estrés laboral en niveles elevados repercutirá en el desempeño deficiente del personal asistencial, reduciendo la productividad laboral. En ese sentido, se corrobora que a nivel institucional el estrés laboral está orientado a resultados desfavorables debido a que el clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo está generando resultados desfavorables en la optimización de las actividades y servicios brindados por un Hospital público de Huaraz.

En relación al objetivo específico 2: medir el nivel de rendimiento laboral del personal asistencial en un Hospital público de Huaraz, 2023 se pudo comprobar que el nivel de rendimiento del personal asistencial en un Hospital público de Huaraz, 2023, arrojó que la mayoría de los encuestados considera que el rendimiento es de nivel moderado.

Esto quiere decir que, a menor estrés laboral, mayores serán los niveles de rendimiento del personal asistencial. Del mismo modo, la mayoría de dimensiones se encuentran en nivel moderado, siendo que sola una dimensión se ubica en nivel bajo. Por tanto, a nivel institucional existen oportunidades de mejora en cuanto a los comportamientos contraproducentes del personal asistencial en el marco del rendimiento laboral. Estos resultados concuerdan a los obtenidos por Sarsosa y Charria (2017) explicaron que el estrés laboral se desencadena por factores intelectuales, organizacionales y funcionales. La conclusión explicó que en el profesional asistencial existió un nivel alto de estrés laboral (61%) impactando negativamente en la productividad laboral. Así mismo, Navarro (2015) afirma que, el estrés laboral moderado es propicio para estimular el potencial.

Sin embargo, se ha demostrado que el estrés laboral extremo causado por demandas excesivas relacionadas con el trabajo (por ejemplo, aumento de la carga de trabajo, ambiente de trabajo inadecuado) es más probable que conduzca al agotamiento. Teóricamente se confirman los resultados con los aportes de Garay

(2018) quien indica que el rendimiento profesional es el acto o comportamiento real de un empleado para realizar adecuadamente los deberes o responsabilidades asociados con el trabajo. En tal sentido, se confirma que un adecuado rendimiento laboral produce niveles óptimos en la ejecución de actividades institucionales en un Hospital público de Huaraz, aumentando la productividad de los servidores y la calidad al momento de la atención, constituyéndose en rasgos vitales para la distinción de todo establecimiento de salud, esto traerá consigo la optimización del trabajo ejecutado, reducción de costos y mayor calidad en la prestación del servicio.

En relación al objetivo específico 3: establecer la relación entre el estrés laboral y las dimensiones del rendimiento en el personal asistencial en estudio, se pudo comprobar que en cuanto a la relación de la variable estrés laboral y rendimiento en las funciones existe una relación indirecta, alta y estadísticamente significativa ( $r=-0,138$ ,  $p=0,292$ ) en un Hospital público de Huaraz en el año 2023.

Esto significa que, a menores niveles de estrés laboral, mayores son los niveles de rendimiento en las funciones. Estos resultados son contrastados por Morales (2021) quien comprobó la relación entre las variables analizadas, así como también determinar un nivel alto de estrés (54.4%) evidenciando un contexto laboral inapropiado que resulta poco beneficioso para el desempeño de los trabajadores, evidenciándose este último en un nivel medio (57.8%).

Estos resultados se ven corroborados por Lawal e Idemudia (2017) realizaron una investigación en la cual examinaron los factores desencadenantes del estrés y su impacto en desempeño organizacional en el área de enfermería. Los hallazgos destacan que los principales factores relacionados al estrés fueron el manejo de emociones y el control de temperamento. Es así que, se confirma que el estrés laboral gestionado de forma adecuada contribuye a mejorar el rendimiento en las funciones, el mismo que tendrá repercusión en el quehacer cotidiano de manera óptima, eficaz y eficiente, siendo que el mismo se verá reflejado en la satisfacción de los usuarios del servicio, beneficiando a la organización en general. El estrés tiene la condición de afectar el desempeño laboral, así como a la condición física.

Así también, en cuanto a la relación de la variable estrés laboral y rendimiento contextual existe una relación indirecta, alta y estadísticamente significativa ( $r=-$

0,239,  $p=0,066$ ) en un Hospital público de Huaraz en el año 2023. Esto significa que, a menos niveles de estrés laboral, mayores son los niveles de rendimiento contextual. Estos resultados son corroborados por Deng et al. (2019) que evidenció una asociación directa y significativa entre la motivación del servicio público y desempeño laboral ( $\beta = 0,58$ ;  $p < 0,001$ ). En tal sentido, se confirma que el estrés laboral gestionado de forma adecuada contribuye a mejorar el rendimiento en las funciones, una elevada productividad en las tareas asignadas, contribuye al contexto social psicológico y organizacional, los que facilitarán y dotarán de manera sostenida la productividad y efectividad en las funciones.

Esta problemática se desarrolla en un contexto contemporáneo sinónimo de una sociedad moderna y globalizada, caracterizada por una habitualidad incierta y acelerada donde el servidor de salud se enfrenta a exigencias que son inherentes al mundo laboral, así como a los cambios apresurados en los ritmos de vida, provocando acciones voluntarias premeditadas e intencionales, lo que conlleva a repercutir de manera volitiva en la organización.

Ahora, en cuanto a la relación de la variable estrés laboral y comportamientos contraproducentes existe una relación directa, alta y estadísticamente significativa ( $r=0,099$ ,  $p=0,450$ ) en un Hospital público de Huaraz en el año 2023.

Esto significa que, a menos niveles de estrés laboral, menos son los niveles de comportamientos contraproducentes. Estos resultados son corroborados por Rumay (2020) en su estudio estableció medir la asociación entre los factores psicosociales y su impacto en el estrés laboral del personal enfermero en un servicio de emergencia, siendo los siguientes: participación y responsabilidad (71,9%), formación y Comunicación (50%) gestión del tiempo (81.2%); mientras que el estrés en nivel moderado estuvo expresado en 65.6% de las enfermeras.

En tal sentido, se confirma que el estrés laboral gestionado de forma incorrecta hace que los comportamientos contraproducentes se presenten como un fenómeno negativo en el centro laboral y actualmente se connota como uno de los grandes problemas que enfrentan las organizaciones de salud debido a que estas afectan la imagen institucional, la efectividad, así como también atentan contra el bienestar de los compañeros de trabajo. Estos comportamientos contraproducentes se

convierten en el polo negativo de toda institución en razón de que se convierten en constructos que coexisten bajo determinadas condiciones laborales que van a vulnerar normas trascendentales organizacionales que atentan el bienestar de la organización y sus miembros conformantes.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Existe relación indirecta, alta y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y rendimiento de personal ( $r=-0,179$ ,  $p=0,172$ ) en un Hospital público de Huaraz en el año 2023. Esto significa que, a niveles altos de estrés laboral bajos son los niveles de rendimiento.
- Segunda:** El nivel de estrés laboral en un Hospital público de Huaraz en el año 2023, desde la perspectiva de los encuestados es intermedio (58.3%). En cuanto a sus dimensiones, consideran que el clima organizacional, el territorio organizacional, la influencia del líder y el respaldo del grupo se encuentran en un nivel intermedio. Asimismo, la estructura organizacional, la tecnología y la falta de cohesión se encuentran en un nivel bajo.
- Tercera:** El nivel de rendimiento en un Hospital público de Huaraz en el año 2023, desde la perspectiva de los encuestados es moderado (81.7%). En cuanto a sus dimensiones, consideran que el rendimiento en las funciones y el rendimiento contextual se encuentran en un nivel moderado, mientras que los comportamientos contraproducentes se ubican en un nivel bajo.
- Cuarta:** Existe relación indirecta, alta y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y rendimiento en las funciones ( $r=-0,138$ ,  $p=0,292$ ) en un Hospital público de Huaraz en el año 2023.
- Quinta:** Existe relación indirecta, alta y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y rendimiento contextual ( $r=-0,239$ ,  $p=0,066$ ) en un Hospital público de Huaraz en el año 2023.
- Sexta:** Existe relación directa, alta y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y comportamientos contraproducentes ( $r=0,099$ ,  $p=0,450$ ) en un Hospital público de Huaraz en el año 2023.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Al director ejecutivo, se le recomienda la creación e implementación de un programa dirigido al personal asistencial a fin de que adquieran mecanismos adecuados para reducir el estrés laboral y, de esa forma, se mejore el rendimiento del personal.
- Segunda:** A los jefes de Departamento, se les recomienda realizar actividades y talleres sobre habilidades blandas a fin de erradicar la falta de cohesión.
- Tercera:** Al director ejecutivo se le recomienda organizar y reorganizar adecuadamente las actividades y funciones de los miembros que conforman la organización de salud, creando así estructuras organizacionales fluidas con la finalidad de mejorar la estructura organizacional.
- Cuarta:** Al director ejecutivo se le recomienda la adquisición de equipos biomédicos de última generación que garanticen el servicio a la población, esto con el fin de mejorar la tecnología de dicho nosocomio.



## REFERENCIAS

- Ahmady, G.; Mehrpour, M. & Nikooravesh, A. (2016). Organizational Structure. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 230: 455 - 462. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816311582>
- Almazan, J., Albougami, A. & Alamri, M. (2019). Exploring nurses' work-related stress in an acute care hospital in KSA. *Journal of Taibah University Medical Sciences* 14(4), 376 – 382. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1658361219300757>
- Baena, G. (2014). Metodología de la investigación. México, D.F.: Grupo Editorial Patria
- Bedoya, J. F., & Verdesoto, Á. M. (2012). Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1848>
- Borman, W. C. y S. J., MOTOWIDLO (2014). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance, Editorial Jossey Bass, México, pp. 785
- Brown, M., & Treviño, L. (2006). Ethical leadership: a review and future directions. *The Leadership Quarterly*, 17(6), 595-616
- Campbell, JP, McCloy, RA, Oppler, SH y Sager, CE (1993) Una teoría del rendimiento. San Francisco. Estados Unidos: Schmitt, N. y Borman, WC.
- Castillo H. (2019). La depresión es el trastorno mental más común en Perú general del Instituto Nacional de Salud Mental "Honorio Delgado - Hideyo Noguchi" del Perú. *Diario El Peruano*. <https://andina.pe/agencia/noticia-la-depresion-estrastorno-mental-mas-comun-peru-617059.aspx>
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos: 9na edición. Mc Graw Hill.
- Condezo, Y. (2022). Estrés laboral y desempeño laboral en enfermeros de un
- Cozzo, G., & Reich, M. (2016). Estrés percibido y calidad de vida relacionada con la salud en personal sanitario asistencial. *PSIENCIA: Revista*

Latinoamericana de Ciencia Psicológica, 8(1),1-15.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=333145838001>

Deng, J., Guo, Y., Ma, T., Yang, T. & Tian, X. (2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study. *Environmental Health and Preventive Medicine*, 24(2).  
<https://link.springer.com/article/10.1186/s12199-018-0758-4#citeas>

Gabini, S. & Salessi, S. (2018). Validación Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores argentinos. *Revista Evaluar* 16 (1).  
[https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj8mrPg7tT\\_AhWdH7kGHeqDDAEQFnoECA8QAQ&url=https%3A%2F%2Frevistas.unc.edu.ar%2Fndex.php%2Frevalar%2Farticle%2Fdownload%2F15714%2F15505%2F43082&usq=AOvVaw2PWkhTI2sd7Uu2\\_0Ou7iA0&opi=89978449](https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj8mrPg7tT_AhWdH7kGHeqDDAEQFnoECA8QAQ&url=https%3A%2F%2Frevistas.unc.edu.ar%2Fndex.php%2Frevalar%2Farticle%2Fdownload%2F15714%2F15505%2F43082&usq=AOvVaw2PWkhTI2sd7Uu2_0Ou7iA0&opi=89978449)

Garay, H. (2018). Satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del Hospital Hermilio Valdizan Santa Anita 2017.

Guillén, C., Guil, R. y Mestre, J. (2000). Estrés laboral.  
[http://recursosbiblio.url.edu.gt/publicjlg/biblio\\_sin\\_paredes/fac\\_hum/psico\\_trabj/17.pdf](http://recursosbiblio.url.edu.gt/publicjlg/biblio_sin_paredes/fac_hum/psico_trabj/17.pdf)

Gutiérrez, R. & Ángeles, Y. (2012) Estrés organizacional. Edit Trillas. Mexico

Isfahani, P. and Shamsaie, M. and Peirovy, S. and Bahador, R. and Afshari, M. (2021) Job Stress among Iranian Nurses: A Meta-Analysis. *Nursing and Midwifery Studies*, 10 (1). pp. 57-64. <https://eprints.iums.ac.ir/33277/>

Kent W; Hochard K; Hulbert N. (2019). Perceived stress and professional quality of life in nursing staff: How important is psychological flexibility? *Journal Contx Beh Science*:14  
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10376178.2019.1647791>

Lawal, A. & Idemudia, E. (2017) The role of emotional intelligence and organisational support on work stress of nurses in Ibadan, Nigeria. *Curations* 40 (1), 1 – 8.  
[http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-62792017000100007](http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-62792017000100007)

- Leka, S., Griffiths, A. y Cox, T. (2004). Serie de protección de la salud de los trabajadores. *La organización del trabajo y el estrés*. (3). [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)
- Londoño, C.; Velasco, M.; Pardo, C.; Escobar, M.; Quintero, Y. & Reyes, L. Condiciones psicométricas de la Escala de Acontecimientos Vitales Estresantes usada en población colombiana. *Actualidades en Psicología* 33(126): 83 – 96. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/ap/v33n126/2215-3535-ap-33-126-83.pdf>
- Love, L. (2018). Group cohesion: the effect of diversity. *Global Journal of Management and Marketing* 2 (1): 79. [https://www.igbr.org/wp-content/uploads/articles/GJMM\\_Vol\\_2\\_No\\_1\\_2018-pgs-77-86.pdf](https://www.igbr.org/wp-content/uploads/articles/GJMM_Vol_2_No_1_2018-pgs-77-86.pdf)
- Mahmud (2019). Satisfacción con la vida en médicos noruegos: un estudio longitudinal de 15 años de predictores relacionados con el trabajo. PubMed central. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31640717/>
- Mahon, H. (2010). La clave para el éxito de su empresa.
- Martin, H. (2010). Workplace climate and peer support as determinants of training transfer. *Human Resource Development Quarterly*. 21 (1). <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/hrdq.20038>
- Mena M. (2022). Un año récord para los trabajadores de todo el mundo. <https://es.statista.com/grafico/26338/porcentaje-de-empleados-que-seguran-haber-experimentado-estrés-durante-gran-parte-del-día-anterior/>
- MINSA (2018) El estrés en el trabajo: Una plaga en Europa. Portal MINSA <http://www.prevensystem.com/internacional/374/noticia-el-estres-en-el-trabajo-unaplaga-en-europa.htm>
- Morales, D. (2021). *Estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería de UCI del Hospital Nacional Dos de Mayo*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74361>
- Navarro, F. (2015). Factores Generadores del Estrés Laboral. *Revista Digital INESEM*. <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/factores-generadores-del-estres-laboral/>

- Organización Internacional del Trabajo. (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. Guía práctica, Primera edición. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)
- Organización Mundial de la Salud (2016). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Portal OPS. [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0)
- Osorio, J. & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas* 13(1), 81-90. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.07>.
- Ozamis N; Dosil M; Picaza M; Idoiaga N. (2020). Niveles de estrés, ansiedad y depresión en la primera fase del brote del COVID-19 en una muestra recogida en el norte de España. *Cad. Saúde Pública* 36 (4). [https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS\\_466549/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466549/lang-es/index.htm)
- Patlan, J. (2021). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte* 35(1), 156- 183.
- Rodríguez, M. (2020). Tipos de estrés y sus desencadenantes. ¿Cuáles son las distintas clases de estrés y cómo afectan a nuestra salud? *Psicología y Mente*. Recuperado de <https://psicologiymente.com/clinica/tipos-de-estres>
- Rumay, D. (2020). Factores psicosociales y estrés laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital de Alta Complejidad. (Tesis de Segunda especialidad, Universidad Nacional de Trujillo). <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/15955>
- Sacket, P. (2002). Prueba de integridad para la selección de personal. Minnesota. Estados Unidos: Psychological Science.
- Sarsosa, K. & Charria, V. (2017) Occupational stress in healthcare staff of four level III health institutions of Cali in Colombia. *Universidad y Salud* 20(1), 44 – 52. <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>

- Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. (2016). Organizational climate and culture. *American Psychological Association*.  
<https://psycnet.apa.org/record/2016-48704-072>
- Suárez, Á. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT OMS en trabajadores de 35 a 25 años de edad de un Contact Center de Lima. *Revista PsiqueMag*, 2(1), 33-50.  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49893195/Adaptacion\\_de\\_la\\_Escala\\_de\\_estres\\_Laboral\\_de\\_la\\_OIT-OMS-with-cover-pagev2.pdf?Expires=1623371136&Signature=Rn9ha7XpuXQ8N~laAl0fEdq526bqfOgUwPPsdbmxSbO4hzUmFDnK0O2Iljy9zU5YKwN347ft3Dfhw~kT11rA43FBEPo-LRWgWzL](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49893195/Adaptacion_de_la_Escala_de_estres_Laboral_de_la_OIT-OMS-with-cover-pagev2.pdf?Expires=1623371136&Signature=Rn9ha7XpuXQ8N~laAl0fEdq526bqfOgUwPPsdbmxSbO4hzUmFDnK0O2Iljy9zU5YKwN347ft3Dfhw~kT11rA43FBEPo-LRWgWzL)
- Vilcarino, P. (2022). Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Progreso – Chimbote. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo).  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89112>
- Wiegel, C., Sattler, S., Göritz, A. S. y Diewald, M. (2016). Work-related stress and cognitive enhancement among university teachers. *Anxiety, Stress, & Coping*, 29(1), 100-117. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25747817/>
- Zahra, S.A., Matherne, B.P. & Carleton, J.M. Technological Resource Leveraging and the Internationalisation of New Ventures. *Journal of International Entrepreneurship* 1, 163–186 (2003).  
<https://doi.org/10.1023/A:1023852201406>

## ANEXOS

**Anexo 1 – Tabla de operacionalización de variables.**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrés laboral	Sobrecarga que exige un esfuerzo adaptativo por parte del trabajador para responder al desequilibrio entre las demandas planteadas por la organización del trabajo, el medio laboral y los recursos institucionales” (Guillén et al., 2000).	Tensión psicológica provocada por situaciones estresantes que originan una serie de reacciones entre las demandas planteadas por la organización del trabajo, el medio laboral y los recursos institucionales, produciendo agotamiento emocional, despersonalización y problemas con la realización personal y profesional. Se medirá a través de un cuestionario elaborado por la OIT-OMS (1989) adaptado a la realidad de la investigación	Clima Organizacional	Canales de comunicación Nivel cooperativo	Nunca = N; Raras veces = RV; Ocasionalmente = O; Algunas veces = AV; Frecuentemente = F; Generalmente = G; Siempre = S
			Estructura organizacional	Métodos de trabajos Recursos materiales	
			Territorio organizacional	Objetivos de trabajos Espacio organizacional Infraestructura física	
			Tecnología	Recursos digitales disponibles Acceso a plataformas digitales	
			Influencia del líder	Seguimiento organizacional Orientación a resultados	
			Falta de cohesión	Poca coherencia en los lineamientos Débil consistencia entre los procesos	
			Respaldo de grupo	Apoyo interpersonal entre los trabajadores Cooperación conjunta	
			Rendimiento en las funciones	Cumplimiento de las funciones Eficiencia en las obligaciones Conocimiento de las funciones	
			Rendimiento contextual	Planificación del trabajo Entendimiento de la situación Participación activa	
			Comportamientos contraproducentes	Disconformidad en el área de trabajo Aspectos negativos del trabajo Excesiva negatividad Complicaciones y problemas laborales	
Rendimiento laboral	Es el comportamiento o conducta real del trabajador o educando para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo (Garay, 2018).	Es el resultado alcanzado en un entorno de trabajo con relación a los recursos disponibles. Se medirá a través de un cuestionario elaborado por Gabini y Salessi (2016) adaptado a la realidad de la investigación.			Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

## Anexo 2 – Matriz de consistencia.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p><b>Problema Principal:</b> ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y rendimiento del personal asistencial en un Hospital público de Huaraz, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>(a) ¿Cuál es el nivel de estrés laboral del personal asistencial en un Hospital público de Huaraz, 2023?</p> <p>(b) ¿Cuál es el nivel de rendimiento laboral del personal asistencial en un Hospital público de Huaraz, 2023?</p> <p>(c) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del estrés laboral y el rendimiento en el personal asistencial en estudio?</p>	<p><b>Objetivo Principal:</b> Determinar la relación entre el estrés laboral y rendimiento del personal asistencial en un Hospital público de Huaraz, 2023.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>(a) Identificar el nivel de estrés laboral del personal asistencial en un Hospital público de Huaraz, 2023.</p> <p>(b) Medir el nivel de rendimiento laboral del personal asistencial en un Hospital público de Huaraz, 2023.</p> <p>(c) Establecer la relación entre el estrés laboral y las dimensiones del rendimiento en el personal asistencial en estudio.</p>	<p>H1: Existe relación entre el estrés laboral y rendimiento del personal asistencial en un Hospital público de Huaraz, 2023.</p> <p>Ho: No existe relación entre el estrés laboral y rendimiento del personal asistencial en un Hospital público de Huaraz, 2023.</p>	<p><b>V.1:</b> Estrés laboral</p> <p><b>V.2.:</b> Rendimiento</p>	<p><b>Unidad de Análisis</b></p> <p>01 trabajador del área asistencial en un Hospital público de Huaraz, 2023</p> <p><b>Población</b></p> <p>Estará conformada por 60 trabajadores del área asistencial en un Hospital público de Huaraz</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Se asumió el total de la población, pero sin considerar a aquellos con los criterios de exclusión.</p>	<p><b>Enfoque de investigación:</b></p> <p>Cuantitativo, pues los objetivos de la investigación se responderán a través de datos estadísticos considerando tablas, que permitan visualizar los resultados a través de una medición numérica.</p> <p><b>Alcance:</b></p> <p>Correlacional, porque permitirá determinar el grado de relación existente entre las dos variables planteadas: Estrés laboral y rendimiento profesional. Después de medirlas y cuantificarlas se analizará el grado de vinculación entre ambas.</p> <div data-bbox="1464 957 1693 1117" data-label="Diagram"> <pre> graph TD     M[M] --&gt; X[X]     M --&gt; Y[Y]     X -.- r --- Y     </pre> </div> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental, porque no se pretende manipular ni parcial ni totalmente a los sujetos de estudio ni a las variables descritas.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> “Cuestionario OIT – OMS para medir el estrés laboral”</p> <p>“Cuestionario para medir el rendimiento laboral”</p> <p><b>Métodos de Análisis de Investigación:</b></p> <p>Después de consolidar datos, se exportarán al programa Microsoft Excel para ordenarlos y jerarquizarlos. Posteriormente pasarlos a SPSS v.26, para obtener datos estadísticos y respuestas en base a tablas.</p>

## **Anexo 3 – Instrumentos de recolección de datos.**

### **Cuestionario sobre el estrés laboral OIT – OMS.**

#### **I. INTRODUCCIÓN**

El objetivo del presente instrumento es el medir el nivel de estrés del personal enfermero. Se agradece por anticipado su participación en el estudio, se le informa además que toda la información será manejada anónimamente.

#### **II. DATOS INFORMATIVOS**

- 2.1. Edad: .... años
- 2.2. Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )
- 2.3. Estado civil: Soltero ( ) Casado ( ) Separado ( )
- 2.4. Tiempo de servicio: .... años

#### **III. CUESTIONARIO**

A continuación, se le presentan 25 ítems, por lo que se recomienda que lea bien los enunciados y luego marca con una equis (X) en la alternativa de respuesta que considere como correcta. Siendo las alternativas: Nunca = N; Raras veces = RV; Ocasionalmente = O; Algunas veces = AV; Frecuentemente = F; Generalmente = G; Siempre = S.



No	Preguntas	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

## Ficha Técnica

### Cuestionario sobre el Estrés Laboral OIT - OMS

#### I. Datos Informativos:

- Autora : Bach. Ana Beatriz Escudero Chávez
- Tipo de instrumento : Cuestionario tipo Escala de Likert
- Niveles de aplicación : Trabajadores Asistenciales de un Hospital público de Huaraz.
- Administración : Individual
- Tiempo de aplicación : 25 minutos
- Materiales : Cuatro hojas impresas, lapicero.
- Responsable de la aplicación: Autora

#### II. Descripción y propósito:

El instrumento consta 25 ítems de opinión con alternativas que miden el grado de aceptación a la afirmación presentada, cuyo propósito es conocer el nivel de estrés laboral.

#### III. Tabla de Especificaciones:

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso %	Ítems	Puntaje
<b>1. Clima Organizacional</b>	1. Canales de comunicación	14.3%	1,10	1 - 7
	2. Nivel cooperativo		11, 20	1 - 7
<b>2. Estructura organizacional</b>	3. Métodos de trabajos	14.3%	2, 12	1 - 7
	4. Recursos materiales		16, 24	1 - 7
<b>3. Territorio organizacional</b>	5. Objetivos de trabajos	14.3%	3	1 - 7
	6. Espacio organizacional		15	1 - 7
	7. Infraestructura física		22	1 - 7
<b>4. Tecnología</b>	8. Recursos disponibles digitales	14.3%	4	1 - 7

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso %	Ítems	Puntaje
	9. Acceso a plataformas digitales		14, 25	1 - 7
<b>5. Influencia del líder</b>	10. Seguimiento organizacional	14.3%	5, 6	1 - 7
	11. Orientación a resultados		13, 17	
<b>6. Falta de cohesión</b>	12. Poca coherencia en los lineamientos	14.3%	7, 9	1 - 7
	13. Débil consistencia entre los procesos		18, 21	
<b>7. Respaldo de grupo</b>	14. Apoyo interpersonal entre los trabajadores	14.3%	8, 19	1 - 7
	15. Cooperación conjunta		23	
	<b>TOTAL</b>	100%	25 ítems	25 - 175

#### IV. Opciones de respuesta:

Nº de Ítems	Opción de respuesta	Puntaje
Del 1 al 25	- Siempre	7
	- Generalmente	6
	- Frecuentemente	5
	- Algunas veces	4
	- Ocasionalmente	3
	- Raras veces	2
	- Nunca	1

#### V. Niveles de valoración:

##### 5.1. Valoración de las dimensiones:

##### - Clima Organizacional:

Nivel	Valores
- Alto	25 - 28
- Moderado	18 - 24
- Intermedio	11 - 17

- Bajo	4 – 10
--------	--------

- **Estructura organizacional:**

Nivel	Valores
- Alto	25 - 28
- Moderado	18 - 24
- Intermedio	11 – 17
- Bajo	4 – 10

- **Territorio organizacional:**

Nivel	Valores
- Alto	18 - 21
- Moderado	13 – 17
- Intermedio	8 – 12
- Bajo	3 – 7

- **Tecnología:**

Nivel	Valores
- Alto	18 - 21
- Moderado	13 - 17
- Intermedio	8 – 12
- Bajo	3 – 7

- **Influencia del líder:**

Nivel	Valores
- Alto	25 - 28
- Moderado	18 - 24
- Intermedio	11 – 17
- Bajo	4 – 10

- **Falta de cohesión:**

Nivel	Valores
- Alto	25 - 28
- Moderado	18 - 24
- Intermedio	11 – 17
- Bajo	4 – 10

- **Respaldo de grupo:**

<b>Nivel</b>	<b>Valores</b>
- Alto	18 - 21
- Moderado	13 - 17
- Intermedio	8 - 12
- Bajo	3 - 7

5.2. Valoración de la Variable: Estrés laboral

<b>Nivel</b>	<b>Valores</b>
- Alto	139 - 175
- Moderado	101 - 138
- Intermedio	63 - 100
- Bajo	25 - 62

**VI. Validez y confiabilidad**

Para darle validez al presente instrumento de recolección de datos se solicitó la colaboración de 3 expertos que ostentan el grado de maestros en Gestión de Servicios de Salud, los mismos que emitieron juicio sobre la claridad, coherencia y relevancia del instrumento, dando cada uno su conformidad respectiva. Asimismo, para medir el grado de confiabilidad fue sometido a una prueba piloto, para lo cual se aplicó el instrumento a 10 trabajadores asistenciales de otro Hospital público de Huaraz relacionado a la investigación. Los datos recolectados fueron sometidos a la prueba de Alfa de Cronbach, la misma que arrojó un coeficiente de 0.92 con lo que se concluye que el instrumento tiene una confiabilidad muy alta.

## Cuestionario para medir el rendimiento laboral

### INSTRUCCIONES

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información veraz sobre el rendimiento laboral de los trabajadores. Es por ello, que usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente:

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

No	Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>Rendimiento en la tarea</b>					
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios					
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas					
3	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes					
4	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran					
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr					
6	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados					
7	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo					
	<b>Comportamientos contraproducentes</b>					
8	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo					
9	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros					
10	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo					
11	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas					
12	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa					
	<b>Rendimiento en el contexto</b>					
13	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma					
14	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas					
15	Participé activamente de las reuniones laborales					
16	Mi planificación laboral fue óptima					

## Anexo 4 – Confiabilidad.

### Prueba de Confiabilidad del Instrumento - Coeficiente Alfa de Cronbach -

#### I. Datos informativos:

- 1.1. Instrumento : Cuestionario para medir el Estrés Laboral
- 1.2. Número de ítems : 25
- 1.3. Muestra Piloto : 10
- 1.4. Unidades muestrales : 10

#### II. Prueba estadística de confiabilidad:

##### Coeficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

##### Donde:

- $\alpha$  : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario
- $K$  : Número de ítems del instrumento
- $S_i^2$  : Sumatoria de las varianzas de los ítems.
- $\sum S_i^2$  : Varianza total del instrumento

#### III. Coeficiente de confiabilidad:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,90	25

#### IV. Interpretación

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del Cuestionario para medir el Rendimiento Laboral obtuvo un coeficiente de 0,90 indicando que existe una **confiabilidad muy alta** en el instrumento.

V. Prueba piloto

## Prueba de Confiabilidad: Estadístico de Alfa de Cronbach

Encuestados	ITEMS																									SUMATORIA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
E1	3	1	1	4	4	4	3	3	2	3	5	2	4	4	3	4	3	3	3	3	2	1	1	7	4	77
E2	4	4	5	4	5	7	7	7	7	7	6	5	6	6	6	7	6	6	5	5	3	1	5	5	4	133
E3	4	5	2	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	2	5	1	3	3	2	3	1	3	3	5	68
E4	2	4	4	6	4	4	4	2	2	2	2	4	2	1	2	6	4	4	4	5	4	2	5	2	7	88
E5	2	4	2	4	2	6	2	2	2	3	5	6	4	2	5	5	2	2	2	3	3	3	3	3	3	80
E6	3	4	2	4	1	1	4	2	2	4	3	2	3	2	3	5	2	4	1	2	4	2	2	3	7	72
E7	3	2	2	4	4	2	1	1	3	2	5	3	4	2	5	6	2	1	2	4	2	1	2	1	2	66
E8	4	3	2	4	6	2	4	5	4	4	4	5	5	4	6	6	3	4	4	4	3	6	4	3	6	105
E9	7	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	4	4	6	7	2	2	2	2	2	1	1	2	7	75
E10	2	7	2	2	1	2	1	1	1	2	3	1	3	5	3	5	3	2	1	1	1	1	1	1	1	53
Varianza por ítem	2.04	2.64	1.24	1.21	2.69	3.89	3.00	3.21	2.56	2.04	1.49	2.44	1.41	2.36	2.49	0.84	1.76	1.89	1.61	1.69	0.81	2.29	2.21	3.00	4.24	463.61
Sumatoria de las varianzas de los ítems	55.05													$\alpha =$	Coeficiente de confiabilidad										0.903	Varianza total del instrumento.



**Prueba de Confiabilidad del Instrumento**  
**- Coeficiente Alfa de Cronbach -**

**I. Datos informativos:**

- 1.5. Instrumento : Cuestionario para medir el Rendimiento Laboral
- 1.6. Número de ítems : 16
- 1.7. Muestra Piloto : 10
- 1.8. Unidades muestrales : 10

**II. Prueba estadística de confiabilidad:**

**Coeficiente Alfa de Cronbach**

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

**Donde:**

- $\alpha$  : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario
- $K$  : Número de ítems del instrumento
- $S_i^2$  : Sumatoria de las varianzas de los ítems.
- $\sum S_i^2$  : Varianza total del instrumento

**III. Coeficiente de confiabilidad:**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,80	16

**IV. Interpretación**

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del Cuestionario para medir el Rendimiento Laboral obtuvo un coeficiente de 0,80 indicando que existe una **confiabilidad alta** en el instrumento.

V. Prueba piloto

## Prueba de Confiabilidad: Estadístico de Alfa de Cronbach

Encuestados	ITEMS																SUMATORIA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
E1	5	5	5	4	5	5	5	2	5	1	2	1	5	5	5	5	65
E2	4	3	2	3	3	4	2	1	1	1	1	1	4	2	4	4	40
E3	5	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	3	2	5	5	4	60
E4	5	5	4	4	5	5	5	1	2	1	1	1	5	5	5	5	59
E5	5	5	4	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	59
E6	4	4	3	4	4	4	2	1	2	1	1	1	4	4	3	4	46
E7	5	4	4	3	5	4	5	1	1	1	2	1	5	5	4	4	54
E8	4	4	3	5	5	4	2	3	1	2	1	4	4	4	4	3	53
E9	5	4	4	5	3	4	4	1	2	2	2	2	2	4	3	5	52
E10	5	5	5	5	4	4	4	1	1	2	1	2	4	5	5	5	58
Varianza por item	0.21	0.56	0.76	0.69	0.61	0.24	1.69	0.65	1.49	0.45	0.45	1.01	1.20	0.84	0.61	0.44	48.44
Sumatoria de las varianzas de los items	11.90							$\alpha =$	Coeficiente de confiabilidad					0.805		Varianza total del instrumento.	

## Anexo 5 – Matriz de Evaluación por Juicio de Expertos.

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Escala del Rendimiento laboral" en el personal asistencial de un hospital público de Huaraz, 2023 elaborado por Koopmans et al. (2011) adaptado a la versión española por Gabini y Salessi en el año 2016 y aplicado al contexto de gestión sanitaria por la autora Ana Escudero en el 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 de la salud. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Magnolia Teodosta Cerna Luna	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	20 años.	
Institución donde labora:	Red de Salud Huaylas Sur	
Tiempo de experiencia profesional en al área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ( )
	Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	



#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Escala del Rendimiento laboral
Autora:	Gabini y Salessi (2016)
Procedencia:	Linda Koopmans, Claire Bernaards, Vincent Hildebrandt, Stef van Buuren, Allard J. van der Beek, Henrica C.W. de Vet (2013)
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores asistenciales.
Significación:	El cuestionario consta de 16 ítems que están distribuidos en las dimensiones: Rendimiento en las funciones, rendimiento contextual y comportamientos contraproducentes. Los ítems serán evaluados mediante una escala de Likert con la siguiente distribución: 1= Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4= Casi siempre y 5 = Siempre.



4. Soporte teórico

• Variable 1: Rendimiento laboral

Conjunto de comportamientos que son consistentes con las metas de la organización o parte de la organización en la que trabaja una persona (Gabini, 2016).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Rendimiento laboral	Rendimiento en las funciones	El desempeño en la tarea constituye una dimensión necesaria de la RL, debido a que se encuentra en su gran mayoría con los modelos que son explicados por el constructo (Koopmans et al., 2011).
	Rendimiento contextual	Este tipo de conducta apunta a beneficiar a la empresa y superar las expectativas presentes para un rol particular. Esto quiere decir, que son actitudes cooperativas o útiles que tienen consecuencias positivas para la empresa, aunque no son requeridos ni recompensados formalmente (Omar, 2010).
	Comportamientos contraproducentes	Son acciones voluntarias y discrecionales que violan las normas organizacionales (Koopmans et al., 2011).




5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

Continuando con el desarrollo del cuestionario "Escala del Rendimiento laboral" en el personal asistencial

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: **Rendimiento en las funciones.**
- Objetivos de la dimensión: Medir el rendimiento en las funciones del personal asistencial de un hospital público de Huaraz, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
 -Cumplimiento de las funciones -Eficiencia en las obligaciones -Conocimiento de las funciones	1. Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios	4	4	4	
	2. Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas	4	4	4	
	3. Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes	4	4	4	
	4. Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran	4	4	4	
	5. En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr	4	4	4	
	6. Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados	4	4	4	
	7. Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo	4	4	4	



- Segunda dimensión: **Comportamientos contraproducentes.**
- Objetivos de la dimensión: Analizar los comportamientos contraproducentes del personal asistencial de un hospital público de Huaraz, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-Disconformidad en el área de trabajo -Aspectos negativos del trabajo -Excesiva negatividad -Complicaciones y problemas laborales	8. Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo	4	4	4	
	9. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros	4	4	4	
	10. Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo	4	4	4	
	11. Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas	4	4	4	
	12. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa	4	4	4	

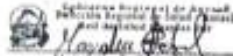




- Tercera dimensión: **Rendimiento en el contexto.**
- Objetivos de la dimensión: Medir el rendimiento contextual del personal asistencial de un hospital público de Huaraz, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-Planificación del trabajo	13. Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma	4	4	4	
-Entendimiento de la situación	14. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas	4	4	4	
-Participación activa	15. Participé activamente de las reuniones laborales	4	4	4	
	16. Mi planificación laboral fue óptima	4	4	4	



  
 Magda T. Carina León  
 DNI 88699406  
 Cares. Extrínseco Salud Oral

.....  
 Mgr. Gestión en Servicios de Salud  
 DNI N° 08699406



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Escala del Rendimiento laboral" en el personal asistencial de un hospital público de Huaraz, 2023 elaborado por Koopmans et al. (2011) adaptado a la versión española por Gabini y Salessi en el año 2016 y aplicado al contexto de gestión sanitaria por la autora Ana Escudero en el 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 de la salud. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Kauspkaya Infares Quito	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	- Dirección Institucional - Servicios de Salud	
Institución donde labora:	Dirección de la Red de Salud Huaraz Sur	
Tiempo de experiencia profesional en al área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	-	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Escala del Rendimiento laboral
Autora:	Gabini y Salessi (2016)
Procedencia:	Linda Koopmans, Claire Bernaards, Vincent Hildebrandt, Stef van Buuren, Allard J. van der Beek, Henrica C.W. de Vet (2013)
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores asistenciales.
Significación:	El cuestionario consta de 16 ítems que están distribuidos en las dimensiones: Rendimiento en las funciones, rendimiento contextual y comportamientos contraproducentes. Los ítems serán evaluados mediante una escala de Likert con la siguiente distribución: 1= Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4= Casi siempre y 5 = Siempre.





4. Soporte teórico

• Variable 1: Rendimiento laboral

Conjunto de comportamientos que son consistentes con las metas de la organización o parte de la organización en la que trabaja una persona (Gabini, 2018).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Rendimiento laboral	Rendimiento en las funciones	El desempeño en la tarea constituye una dimensión necesaria de la RL, debido a que se encuentra en su gran mayoría con los modelos que son explicados por el constructo (Koopmans et al., 2011).
	Rendimiento contextual	Este tipo de conducta apunta a beneficiar a la empresa y superar las expectativas presentes para un rol particular. Esto quiere decir, que son actitudes cooperativas o útiles que tienen consecuencias positivas para la empresa, aunque no son requeridos ni recompensados formalmente (Omar, 2010).
	Comportamientos contraproducentes	Son acciones voluntarias y discrecionales que violan las normas organizacionales (Koopmans et al., 2011).





**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Escala del Rendimiento laboral" en el personal asistencial de un hospital público de Huaraz, 2023 elaborado por Koopmans et al. (2011) adaptado a la versión española por Gabini y Salessi en el año 2016 y aplicado al contexto de gestión sanitaria por la autora Ana Escudero en el 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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:**

- Primera dimensión: **Rendimiento en las funciones.**
- Objetivos de la dimensión: Medir el rendimiento en las funciones del personal asistencial de un hospital público de Huaraz, 2023.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-Cumplimiento de las funciones -Eficiencia en las obligaciones -Conocimiento de las funciones	1. Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios	4	4	4	6
	2. Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas	4	4	4	
	3. Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes	4	4	4	
	4. Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran	4	4	4	
	5. En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr	4	4	4	
	6. Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados	4	4	4	
	7. Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo	4	4	4	



- Segunda dimensión: **Comportamientos contraproducentes.**
- Objetivos de la dimensión: Analizar los comportamientos contraproducentes del personal asistencial de un hospital público de Huaraz, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-Disconformidad en el área de trabajo -Aspectos negativos del trabajo -Excesiva negatividad -Complicaciones y problemas laborales	8. Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo	4	4	4	
	9. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros	4	4	4	
	10. Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo	4	4	4	
	11. Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas	4	4	4	
	12. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa	4	4	4	



- Tercera dimensión: **Rendimiento en el contexto.**
- Objetivos de la dimensión: Medir el rendimiento contextual del personal asistencial de un hospital público de Huaraz, 2023.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-Planificación del trabajo	13. Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma	4	4	4	
-Entendimiento de la situación	14. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas	4	4	4	
-Participación activa	15. Participé activamente de las reuniones laborales	4	4	4	
	16. Mi planificación laboral fue óptima	4	4	4	




 GOBIERNO REGIONAL HUANCAYO  
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD - HUANCA  
 RED DE SALUD HUANCAYO

Mgr. Kristalya Inés Quijano  
 Mgr. Gestión de Servicios de Salud  
 DNI N° 40711062



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Escala del Rendimiento laboral" en el personal asistencial de un hospital público de Huaraz, 2023 elaborado por Koopmans et al. (2011) adaptado a la versión española por Gabini y Salessi en el año 2016 y aplicado al contexto de gestión sanitaria por la autora Ana Escudero en el 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 de la salud. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	ROSA LIZ QUILLATUPA VIDAL.	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	ENFERMERA UCI -	
Institución donde labora:	HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA - H2.	
Tiempo de experiencia profesional en al área:	2 a 4 años (X)	
	Más de 5 años ( )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		



#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Escala del Rendimiento laboral
Autora:	Gabini y Salessi (2016)
Procedencia:	Linda Koopmans, Claire Bernaards, Vincent Hildebrandt, Stef van Buuren, Aflard J. van der Beek, Henrica C.W. de Vet (2013)
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores asistenciales.
Significación:	El cuestionario consta de 16 ítems que están distribuidos en las dimensiones: Rendimiento en las funciones, rendimiento contextual y comportamientos contraproducentes. Los ítems serán evaluados mediante una escala de Likert con la siguiente distribución: 1= Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4= Casi siempre y 5 = Siempre.



**4. Soporte teórico**

- **Variable 1: Rendimiento laboral**

Conjunto de comportamientos que son consistentes con las metas de la organización o parte de la organización en la que trabaja una persona (Gabini, 2018).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Rendimiento laboral	Rendimiento en las funciones	El desempeño en la tarea constituye una dimensión necesaria de la RL, debido a que se encuentra en su gran mayoría con los modelos que son explicados por el constructo (Koopmans et al., 2011).
	Rendimiento contextual	Este tipo de conducta apunta a beneficiar a la empresa y superar las expectativas presentes para un rol particular. Esto quiere decir, que son actitudes cooperativas o útiles que tienen consecuencias positivas para la empresa, aunque no son requeridos ni recompensados formalmente (Omar, 2010).
	Comportamientos contraproducentes	Son acciones voluntarias y discrecionales que violan las normas organizacionales (Koopmans et al., 2011).



**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Escala del Rendimiento laboral" en el personal asistencial de un hospital público de Huaraz, 2023 elaborado por Koopmans et al. (2011) adaptado a la versión española por Gabini y Salessi en el año 2016 y aplicado al contexto de gestión sanitaria por la autora Ana Escudero en el 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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**

- Primera dimensión: **Rendimiento en las funciones.**
- Objetivos de la dimensión: Medir el rendimiento en las funciones del personal asistencial de un hospital público de Huaraz, 2023.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-Cumplimiento de las funciones -Eficiencia en las obligaciones -Conocimiento de las funciones	1. Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios	4	4	4	
	2. Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas	4	4	4	
	3. Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes	4	4	4	
	4. Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran	4	4	4	
	5. En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr	4	4	4	
	6. Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados	4	4	4	
	7. Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Comportamientos contraproducentes.**
- Objetivos de la dimensión: Analizar los comportamientos contraproducentes del personal asistencial de un hospital público de Huaraz, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-Disconformidad en el área de trabajo -Aspectos negativos del trabajo -Excesiva negatividad -Complicaciones y problemas laborales	8. Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo	4	4	4	
	9. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros	4	4	4	
	10. Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo	4	4	4	
	11. Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas	4	4	4	
	12. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa	4	4	4	



- Tercera dimensión: **Rendimiento en el contexto.**
- Objetivos de la dimensión: Medir el rendimiento contextual del personal asistencial de un hospital público de Huaraz, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-Planificación del trabajo	13. Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma	4	4	4	
-Entendimiento de la situación	14. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas	4	4	4	
-Participación activa	15. Participé activamente de las reuniones laborales	4	4	4	
	16. Mi planificación laboral fue óptima	4	4	4	



  
 Mgr. ESTELA E. SERVICIOS DE SALUD.  
 DNI N° 44489209

## Anexo 6 – Base de datos.

INSTRUMENTO 1. CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL - OIT - OMS																																	
Unidades muestrales	D1: CLIMA ORGANIZACIONAL					D2: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL					D3: TERRITORIO ORGANIZACIONAL				D4: TECNOLOGÍA				D5: INFLUENCIA DEL LÍDER					D6: FALTA DE COHESIÓN					D7: RESPALDO DE GRUPO				V1
	1	2	3	4	Total	5	6	7	8	Total	9	10	11	Total	12	13	14	Total	15	16	17	18	Total	19	20	21	22	Total	23	24	25	Total	TOTAL
1	7	2	2	1	12	1	2	1	1	5	3	4	3	10	3	2	4	9	6	7	2	2	17	2	2	2	1	7	1	2	7	10	70
2	6	6	7	7	26	2	1	1	2	6	2	3	3	8	3	2	2	7	2	3	3	4	12	4	4	2	2	12	2	2	7	11	82
3	4	3	4	4	15	4	2	2	2	10	2	3	4	9	3	2	2	7	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	2	2	3	7	65
4	4	4	2	3	13	2	4	4	2	12	4	4	4	12	3	4	2	9	2	5	2	2	11	2	4	2	2	10	2	2	4	8	75
5	6	4	2	2	14	4	2	3	1	10	1	6	6	13	2	6	1	9	7	2	1	1	11	4	2	3	2	11	2	4	6	12	80
6	1	6	3	4	14	7	1	4	4	16	4	4	4	12	4	7	5	16	4	7	2	7	20	7	7	3	4	21	4	4	3	11	110
7	2	4	2	2	10	2	1	1	1	5	1	3	3	7	2	2	1	5	2	7	1	2	12	2	2	3	2	9	1	6	7	14	62
8	2	5	4	2	13	1	2	7	1	11	2	1	7	10	5	2	3	10	2	7	3	6	18	6	4	5	4	19	6	6	7	19	100
9	2	5	4	4	15	1	2	5	1	9	6	5	7	18	3	6	3	12	7	7	6	7	27	7	7	7	2	23	4	6	5	15	119
10	2	5	4	5	16	1	2	7	1	11	2	1	7	10	6	1	3	10	1	7	1	7	16	2	4	7	2	15	2	4	3	9	87
11	2	6	6	5	19	2	5	6	6	19	6	2	7	15	6	1	1	8	1	6	6	3	16	1	6	4	5	16	1	2	6	9	102
12	4	3	1	3	11	1	2	5	2	10	2	5	4	11	1	4	3	8	2	7	4	4	17	2	5	5	2	14	5	5	5	15	86
13	3	4	2	2	11	5	4	2	4	15	4	4	5	13	4	5	5	14	5	5	4	4	18	5	5	5	3	18	5	5	5	15	104
14	4	4	1	3	12	2	1	1	1	5	1	1	4	6	1	1	1	3	1	3	1	2	7	1	2	2	1	6	1	1	2	4	43
15	2	2	6	5	15	2	1	2	2	7	3	5	4	12	1	1	2	4	5	4	3	4	16	2	3	2	1	8	2	3	3	8	70
16	7	7	1	4	19	3	3	2	4	12	6	7	7	20	6	4	7	17	7	7	6	6	26	4	2	5	2	13	6	2	2	10	117
17	4	4	2	5	15	5	2	2	2	11	3	3	2	8	1	2	1	4	2	3	1	2	8	5	2	2	1	10	2	3	2	7	63
18	3	4	4	4	15	4	6	1	4	15	3	2	2	7	3	4	6	13	1	7	4	3	15	4	4	2	4	14	4	2	1	7	86
19	4	2	1	2	9	2	1	2	2	7	2	3	2	7	2	3	2	7	2	3	1	3	9	2	2	4	2	10	2	2	3	7	56
20	5	5	2	5	17	1	1	2	1	5	1	5	3	9	5	2	2	9	2	3	1	2	8	3	3	2	1	9	2	1	3	6	63
21	5	4	4	4	17	4	2	3	4	13	2	4	4	10	4	4	4	12	5	4	4	2	15	2	3	2	4	11	2	3	4	9	87
22	2	4	2	3	11	1	1	4	1	7	1	2	6	9	1	1	1	3	1	7	2	3	13	4	4	2	1	11	2	1	2	5	59
23	2	3	2	3	10	1	1	2	1	5	1	2	6	9	1	1	1	3	1	7	2	5	15	5	3	1	1	10	2	2	2	6	58
24	4	4	4	5	17	3	2	6	6	17	5	4	7	16	2	3	4	9	7	7	2	6	22	6	7	3	4	20	6	4	5	15	116
25	1	2	3	6	12	2	3	5	3	13	4	4	7	15	4	7	6	17	7	7	1	3	18	6	2	4	4	16	5	4	6	15	106
26	4	2	2	5	13	6	3	3	5	17	5	5	5	15	5	5	2	12	2	5	2	3	12	5	3	3	3	14	2	4	5	11	94
27	4	3	2	2	11	2	2	5	4	13	3	4	4	11	4	3	2	9	5	5	2	4	16	4	2	3	3	12	3	4	6	13	85
28	4	2	4	4	14	2	2	2	2	8	4	4	4	12	2	2	2	6	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	63
29	7	1	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	2	1	7	1	1	1	4	4	1	1	1	4	1	1	1	3	62	
30	4	2	1	2	9	1	1	1	2	5	1	2	2	5	1	1	2	4	3	1	1	7	3	1	2	1	7	1	1	1	3	40	



30	4	2	1	2	9	1	1	1	2	5	1	2	2	5	1	1	2	4	3	1	1	2	7	3	1	2	1	7	1	1	1	3	40
31	4	1	2	1	8	1	1	4	1	7	4	4	6	14	1	2	2	5	7	1	4	2	14	4	1	1	3	9	1	2	3	6	63
32	2	2	1	2	7	3	1	2	2	8	4	4	5	13	4	4	1	9	2	5	4	3	14	3	3	4	4	14	2	5	1	8	73
33	2	4	2	4	12	4	1	1	2	8	2	4	5	11	2	4	2	8	4	6	1	4	15	4	4	4	1	13	4	2	5	11	78
34	4	1	2	2	9	1	2	3	3	9	3	3	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	8	3	4	2	1	10	2	2	2	6	56
35	2	2	5	2	11	4	1	5	1	11	3	3	2	8	2	1	2	5	6	1	1	2	10	1	1	2	1	5	1	6	6	13	63
36	3	1	4	2	10	2	1	2	2	7	4	2	1	7	3	2	2	7	2	2	3	1	8	1	1	1	1	4	1	1	2	4	47
37	3	1	3	2	9	3	1	1	2	7	2	2	3	7	1	2	1	4	3	5	1	3	12	2	2	1	1	6	2	2	5	9	54
38	4	3	4	2	13	1	1	1	2	5	2	2	3	7	2	2	4	8	4	5	2	4	15	2	4	3	1	10	1	1	2	4	62
39	6	5	4	4	19	3	1	1	2	7	1	7	3	11	2	2	2	6	7	2	3	7	19	1	3	3	2	9	4	2	2	8	79
40	4	4	1	3	12	3	4	4	1	12	2	2	3	7	3	3	3	9	4	4	4	7	19	1	5	2	4	12	4	4	4	12	83
41	5	2	1	3	11	1	1	1	2	5	2	3	2	7	3	2	2	7	2	4	1	4	11	2	1	1	2	6	3	2	3	8	55
42	2	2	1	4	9	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	2	2	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	3	32
43	3	2	1	4	10	2	1	1	2	6	2	2	2	6	1	1	2	4	2	2	1	2	7	1	2	1	1	5	2	2	2	6	44
44	6	4	2	4	16	4	2	4	4	14	2	5	4	11	2	4	2	8	4	6	2	4	16	2	2	4	2	10	2	2	6	10	85
45	7	7	1	7	22	7	1	6	6	20	6	6	6	18	2	6	6	14	6	7	2	6	21	7	3	6	4	20	6	2	6	14	129
46	2	3	3	3	11	6	2	5	2	15	5	5	2	12	1	2	1	4	2	2	7	2	13	5	2	2	2	11	2	2	3	7	73
47	2	7	2	2	13	1	2	1	1	5	1	2	3	6	1	2	3	6	5	3	5	3	16	2	1	1	1	5	1	1	1	3	54
48	7	2	2	2	13	2	2	2	2	8	3	4	3	10	2	4	4	10	6	7	2	2	17	2	2	2	1	7	1	2	7	10	75
49	4	3	2	4	13	6	2	4	5	17	4	4	4	12	5	5	4	14	6	6	3	4	19	4	4	3	6	17	4	3	6	13	105
50	3	2	2	4	11	4	2	1	1	8	3	2	5	10	3	4	2	9	5	6	2	1	14	2	4	2	1	9	2	1	2	5	66
51	3	4	2	4	13	1	1	4	2	8	2	4	3	9	2	3	2	7	3	5	2	4	14	1	2	4	2	9	2	3	7	12	72
52	2	4	2	4	12	2	6	2	2	12	2	3	5	10	6	4	2	12	5	5	2	2	14	2	3	3	3	11	3	3	3	9	80
53	6	1	2	1	10	7	1	7	6	21	5	6	1	12	1	1	5	7	1	1	3	7	12	5	3	7	1	16	5	7	1	13	91
54	6	3	3	3	15	2	5	2	5	14	5	5	3	13	3	4	3	10	2	3	3	4	12	4	1	4	2	11	4	4	4	12	87
55	2	4	4	6	16	4	4	4	2	14	2	2	2	6	4	2	1	7	2	6	4	4	16	4	5	4	2	15	5	2	7	14	88
56	4	5	2	3	14	2	1	2	2	7	2	3	3	8	4	2	2	8	2	5	1	3	11	3	2	3	1	9	3	3	5	11	68
57	4	4	5	4	17	5	7	7	7	26	7	7	6	20	5	6	6	17	6	7	6	6	25	5	5	3	1	14	5	5	4	14	133
58	3	1	1	4	9	4	4	3	3	14	2	3	5	10	2	4	4	10	3	4	3	3	13	3	3	2	1	9	1	7	4	12	77
59	1	3	3	4	11	3	3	3	3	12	4	4	4	12	4	6	6	16	5	4	4	2	15	2	3	2	1	8	2	1	1	4	78
60	2	3	4	3	12	3	3	2	2	10	3	1	1	5	3	5	4	12	4	4	3	5	16	5	5	4	3	17	3	4	5	12	84

**INSTRUMENTO 2. CUESTIONARIO DE RENDIMIENTO LABORAL**

Unidades muestrales	D1: RENDIMIENTO EN LAS FUNCIONES								D2: RENDIMIENTO CONTEXTUAL					D3: COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCENTES						V2
	1	2	3	4	5	6	7	Total	8	9	10	11	Total	12	13	13	14	15	Total	TOTAL
1	4	4	3	3	4	4	4	26	4	4	5	4	17	1	4	2	2	1	10	53
2	5	3	3	3	3	4	3	24	3	4	3	3	13	1	2	2	2	1	8	45
3	4	4	4	5	5	4	4	30	4	4	5	4	17	1	2	2	1	1	7	54
4	5	4	4	4	5	5	5	32	4	5	4	3	16	1	3	2	1	2	9	57
5	5	4	3	4	3	4	4	27	4	4	4	4	16	2	2	1	1	1	7	50
6	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	1	1	1	1	1	5	60
7	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	16	2	2	2	1	1	8	51
8	5	4	3	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	2	3	2	1	2	10	54
9	5	4	4	5	5	4	4	31	4	5	4	4	17	1	1	1	1	1	5	53
10	4	5	4	4	5	2	2	26	5	5	3	3	16	2	4	1	2	2	11	53
11	4	4	4	5	4	4	3	28	4	4	2	4	14	1	3	1	3	5	13	55
12	4	3	4	3	3	4	3	24	3	4	4	3	14	2	3	2	2	2	11	49
13	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	4	19	2	1	2	1	1	7	61
14	4	4	3	3	4	4	4	26	4	5	5	3	17	4	2	3	3	3	15	58
15	5	4	4	5	5	3	4	30	4	2	4	4	14	3	4	2	1	3	13	57
16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	2	3	3	3	2	13	57
17	2	3	3	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	3	3	2	2	2	12	52
18	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	4	5	19	3	5	3	1	3	15	69
19	5	4	4	5	5	4	5	32	2	4	5	5	16	1	2	2	2	2	9	57
20	4	4	4	5	5	5	4	31	4	5	4	4	17	2	1	1	2	1	7	55
21	4	3	3	4	3	4	3	24	4	3	3	4	14	2	3	1	2	2	10	48
22	5	5	5	5	5	5	4	34	5	4	4	5	18	1	2	2	1	1	7	59
23	4	5	5	5	5	5	5	34	2	5	4	4	15	1	3	1	1	1	7	56
24	3	4	3	4	3	4	4	25	3	4	3	3	13	1	2	2	1	1	7	45
25	5	4	5	5	5	5	5	34	5	5	4	5	19	1	2	1	2	1	7	60
26	4	3	3	4	4	3	3	24	3	3	4	3	13	1	2	2	3	3	11	48
27	4	3	4	4	4	3	3	25	3	3	4	4	14	3	2	3	3	3	14	53
28	3	3	3	2	2	2	3	18	2	2	2	2	8	3	3	2	2	2	12	38
29	5	5	4	4	5	5	5	33	5	5	5	5	20	3	1	1	1	1	7	60
30	5	4	5	5	5	5	5	34	5	5	4	4	18	1	1	1	1	1	5	57



31	5	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	19	2	3	1	1	1	8	62
32	5	4	4	4	4	3	5	29	4	4	4	4	16	1	1	1	1	1	5	50	
33	5	4	3	5	4	5	5	31	4	5	5	4	18	2	3	2	2	2	11	60	
34	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	4	4	16	1	1	1	1	1	5	56	
35	5	4	3	3	5	4	4	28	5	4	3	4	16	2	3	2	3	3	13	57	
36	4	3	2	4	4	4	4	25	5	5	5	5	20	1	1	1	1	1	5	50	
37	2	4	4	4	3	5	5	27	5	5	5	5	20	1	1	1	1	1	5	52	
38	5	5	4	4	4	4	4	30	5	5	3	4	17	2	2	1	1	1	7	54	
39	5	3	3	2	2	2	3	20	3	3	2	3	11	3	3	1	3	1	11	42	
40	4	3	3	3	3	3	3	22	4	4	3	3	14	2	2	2	2	2	10	46	
41	5	5	4	5	4	5	4	32	5	5	5	5	20	5	4	1	2	1	13	65	
42	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	4	5	19	1	1	1	1	1	5	59	
43	5	4	3	4	5	4	5	30	4	5	5	4	18	3	3	2	1	1	10	58	
44	4	4	2	3	4	4	4	25	4	4	3	4	15	2	3	2	2	3	12	52	
45	5	4	3	4	5	5	4	30	5	4	4	4	17	1	1	1	2	2	7	54	
46	5	5	5	4	4	4	4	31	4	4	3	4	15	3	3	1	4	1	12	58	
47	5	5	5	5	4	4	4	32	4	5	5	5	19	1	1	1	1	1	5	56	
48	5	4	4	5	5	4	4	31	2	4	3	5	14	1	2	2	2	2	9	54	
49	4	4	3	5	5	4	4	29	4	4	4	4	16	2	3	1	2	1	9	54	
50	5	4	4	3	5	4	5	30	5	5	4	4	18	1	1	1	2	1	6	54	
51	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	15	1	2	1	1	1	6	49	
52	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	5	20	1	1	1	1	1	5	59	
53	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	1	1	1	1	1	5	60	
54	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	1	1	1	1	1	5	60	
55	5	5	5	4	4	5	5	33	5	5	5	5	20	1	1	2	1	1	6	59	
56	5	3	4	3	4	5	5	29	2	5	5	4	16	3	3	3	3	3	15	60	
57	4	3	3	3	3	4	4	24	4	4	4	4	16	1	1	1	1	1	5	45	
58	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	20	1	5	1	2	1	10	64	
59	5	5	5	1	1	1	5	23	5	4	5	4	18	1	1	1	5	5	13	54	
60	4	4	5	5	5	5	5	33	5	5	5	5	20	1	1	1	1	1	5	58	