



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de
Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de Salud

AUTOR:

Valderrama Urbina, Jesus Jean Marcos (orcid.org/0000-0002-3492-5023)

ASESORA:

Mg. Verastegui Gálvez, Enma Pepita (orcid.org/0000-0003-1606-7229)

CO-ASESORA:

Dra. Quispe Roque, Diana Margaret (orcid.org/0000-0001-9652-6346)

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

TRUJILLO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por brindarme la vida, la salud y la familia, siendo mi soporte espiritual día a día.

A mi familia, mi esposa Yuveth y mis hijos Alejandro, Marcos y Claudio, quienes son mi mayor bendición; gracias por siempre estar a mi lado, dándome el apoyo necesario para seguir creciendo en mi carrera profesional.

**Valderrama Urbina, Jesús Jean
Marcos.**

Agradecimiento

A la Mg. Verastegui Gálvez, Enma Pepita; gracias a sus enseñanzas logre culminar el informe de tesis, teniendo el apoyo en cada una de las clases brindadas.

Al personal docente de la Universidad César Vallejo, quienes ampliaron mis conocimientos sobre lo importante que es la gestión de los servicios de salud, teniendo la paciencia y dedicación por la enseñanza.

A la Microred de Marcabal por permitirme realizar la investigación en sus instalaciones.

A los participantes de la investigación, quienes brindaron con sinceridad sus opiniones para la recolección de datos y la obtención de los resultados de la tesis.

El Autor.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	

Índice de tablas

<i>Tabla 1 Determinación de la prueba de normalidad</i>	<i>16</i>
<i>Tabla 2 Determinación de la relación entre el estrés y el desempeño laboral a través de la Prueba Pearson.....</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 3 Determinación de la relación entre la respuesta del estrés y el desempeño laboral a través de la Prueba Pearson</i>	<i>18</i>
<i>Tabla 4 Determinación de la relación entre el estímulo del estrés y el desempeño laboral a través de la Prueba Pearson</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 5 Determinación de la relación entre la interacción del estrés y el desempeño laboral a través de la Prueba Pearson</i>	<i>20</i>
<i>Tabla 6 Determinación de la relación entre la exposición al riesgo del estrés y el desempeño laboral a través de la Prueba Pearson.....</i>	<i>21</i>

Índice de gráficos y figuras

<i>Figura 1 Autorización de aplicación de los cuestionarios en la Microred de Marcabal</i>	45
<i>Figura 2 Validación N°1 del cuestionario de estrés laboral</i>	50
<i>Figura 3 Validación N°1 del cuestionario de desempeño laboral</i>	52
<i>Figura 4 Validación N°2 del cuestionario de estrés laboral</i>	54
<i>Figura 5 Validación N°2 del cuestionario de desempeño laboral</i>	56
<i>Figura 6 Validación N°3 del cuestionario de estrés laboral</i>	58
<i>Figura 7 Validación N°3 del cuestionario de desempeño laboral</i>	60
<i>Figura 8 Consentimiento informado</i>	62

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre,2022. Siguiendo un tipo de estudio aplicado, de diseño no experimental, transversal, descriptivo – correlacional, donde participaron 50 trabajadores y a quienes se les aplicó el cuestionario de escala Likert. En los resultados, se determinó que el estrés presentó un nivel bajo del 4%, medio del 50% y alto del 46%, mientras que el desempeño laboral tuvo un nivel bajo del 4%, medio del 40% y alto del 56%. Por otro lado, en el análisis inferencial, se identificó una relación significativa $< 0,05$ (Sig. = 0,01) y un P de Pearson de 0,416; con ello se concluye que, si existe relación significativa moderada entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre,2022.

Palabras clave: Estrés laboral, desempeño laboral, planificación, relaciones interpersonales, eficacia.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between stress and work performance in the workers of the Marcabal Health Microred, period September-December, 2022. Following a type of applied study, non-experimental, cross-sectional, descriptive-correlational design, where 50 workers participated and to whom the Likert scale questionnaire was applied. In the results, it will be prolonged that stress presented a low level of 4%, a medium of 50% and a high of 46%, while work performance had a low level of 4%, a medium of 40% and a high of 56%. On the other hand, in the inferential analysis, a significant relationship < 0.05 (Sig. = 0.01) and a Pearson's P of 0.416 were identified; With this, it is concluded that there is a significant moderate relationship between stress and work performance in the workers of the Marcabal Health Microred, period September-December, 2022.

Keywords: Work stress, work performance, planning, interpersonal relationships, effectiveness.

I. INTRODUCCIÓN

Desde hace varios años, la salud mental de los trabajadores del sector salud se ha visto perjudicada, esto se debe a las largas jornadas laborales y la exigencia del trabajo ante una urgencia o emergencia; por tal motivo, el trabajo busca relacionar el estrés con el desempeño laboral, ya que un colaborador tensionado por la demanda laboral puede tener deficiencias en las actividades diarias, siendo un riesgo para el paciente y el mismo colaborador.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), ha dado a conocer que a causa del estrés se estima que el 15% de los adultos trabajadores padecen de un trastorno mental, como la ansiedad o depresión, esto ha ocasionado una pérdida monetaria de US\$ 1 billón por año en el sector salud, viéndose minimizado el desempeño adecuado y registrando como evidencia de ello, las ineficientes asistencias médicas, los tratos desagradables de algunos profesionales hacia los pacientes, la poca paciencia y el desaliento para seguir laborando (OMS, 2022).

En China, se registró también un alto índice de estrés en el personal de salud, donde el 44,6% de los trabajadores padecen de ansiedad; mientras que un 71,5% presentan síntomas de distrés; todo ello ha traído como consecuencia un bajo desempeño laboral, porque se registró problemas de agotamiento físico y mental, irritabilidad, pérdida de comunicación con el equipo de trabajo y actividad limitada en cada labor realizada (Cai et al., 2020; Lozano, 2020).

Así mismo, la Organización Panamericana de la Salud (OPS), ha indicado que en América Latina también se registran elevados casos de estrés, viéndose reflejado en el bajo desempeño laboral; es así que en una entrevista realizada en el 2020 por la revista HEROES, se registró que cerca del 14,7% al 22% de los trabajadores de salud presentan síntomas depresivos, y un 5% al 15% tuvo en algún momento pensamientos suicidas; cabe mencionar que estos datos fueron recolectados de un total de 14.502

participantes pertenecientes a Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, México, Colombia, Guatemala, Venezuela, Uruguay, Puerto Rico y Perú (OPS, 2022).

En México, se logró conocer que cerca del 84% del personal de salud presentaban niveles altos de estrés; así también en Colombia, el 28% de los profesionales de la salud presentaban desgaste fisiológico alto, relacionado al alto nivel de estrés, todo ello, trajo consecuencias desfavorables con respecto al rendimiento laboral; el ritmo de trabajo descendió en un 100% y se vio reflejado en las ineficientes asistencias médicas, el trato y el trabajo en conjunto con las demás áreas (Arévalo, 2022).

En el Perú, se logró evidenciar que el 33% de los trabajadores del sector salud presentaban altos niveles de estrés, tanto para el EsSalud como para el Minsa, dentro de los factores causantes de ello, se tuvo a la presión laboral, la diversidad de tareas y la exigencia; como consecuencia de ello, se registró agotamiento laboral que minimizaba el rendimiento y desempeño de los profesionales de la salud (Hermeza, 2021).

En Trujillo, la Microred de Salud de Marcabal reflejó la realidad expuesta, donde los trabajadores de salud presentaron desgano, estrés y fatiga al realizar las labores diarias; además se logró evidenciar como factores negativos, que existe cierta desmotivación en las actividades laborales, incumpliendo en ocasiones las tareas asignadas; por tal motivo se buscó relacionar el estrés con el desempeño laboral.

Teniendo como problema general: ¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre,2022?

Por consiguiente, la investigación se justificó en tres aspectos, en el aspecto teórico, la revisión bibliográfica, permitió recolectar estudios relacionados a la investigación, así mismo se abarcaron las teorías relacionadas al tema de estrés y desempeño laboral, con la finalidad de lograr sustentar la relación que se tienen entre ellas y así poder concluir el estudio por medio de las recomendaciones finales. En el aspecto metodológico, la aplicación de los

instrumentos permitió obtener los resultados de la investigación, logrando con ello determinar si existe o no relación entre el estrés y el desempeño laboral, sirviendo como aporte para la mejora de la atención en la Microred de Marcabal. Y en el aspecto práctico, los resultados hallados fueron fuente de conocimiento, permitiendo recomendar para beneficio de la Microred y del paciente.

De esta forma, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre,2022.

Y como objetivos específicos se tuvo: Determinar la relación entre la respuesta del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre,2022; determinar la relación entre el estímulo del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre,2022; determinar la relación entre la interacción del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre,2022 y determinar la relación entre la exposición al riesgo del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, periodo setiembre

Para concluir, como hipótesis de investigación se tuvo: H_i : Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre,2022 y H_o : No existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre,2022.

II. MARCO TEÓRICO

A través de la búsqueda de investigaciones relacionadas a las variables de estudio, se presentaron los antecedentes de la investigación, tanto a nivel internacional como nacional, entre ellos se tuvo a:

Buitrago et al. (2021) en Colombia, presentaron una investigación sobre las causas y consecuencias del estrés laboral; como parte del objetivo, se analizó a nivel teórico las causas y consecuencias del estrés laboral. Siguiendo un modelo de revisión literaria, donde se utilizó bases confiables como Scopus, Elsevier, Scielo, entre otros más, revisándose un total de 60 artículos que fueron publicados entre el 2015 al 2020. Como resultado se conoció que las causas están dirigidas al ambiente de trabajo, los motivadores y el modelo de organización; en las consecuencias, se identificó que el estrés produce decadencia física y mental, asociada con la despersonalización y el agotamiento emocional. Se concluyó que las causas que originan las consecuencias del estrés laboral afectan el desempeño y la productividad de los trabajadores, siendo importante atender la problemática.

Li et al. (2020) en Taiwán, presentaron una investigación sobre el estrés laboral y los factores asociados a los trabajadores de un hospital en Taiwán; como parte del objetivo, se investigó aquellos factores asociados al estrés laboral en un hospital. Siguiendo un modelo descriptivo, relacional, cuantitativo, donde se aplicó el cuestionario a 752 participantes. Como resultado, 129 trabajadores presentaron estrés severo, siendo mayor en aquellos que tenían hijos pequeños, al asociarlo con el desempeño en el cuidado del paciente se tuvo un $p = 0,01 < 0,05$ y con el aislamiento social un $p = 0,007 < 0,05$. Se concluyó que existe asociación con los factores personales y del desempeño, ya que se mantuvo un $p < 0,05$ dentro de la prueba ANOVA.

Rendón et al. (2020) en México, presentaron una investigación sobre el estrés en el desempeño del sector salud; como parte del objetivo, se identificó la prevalencia del estrés y su efecto en el desempeño. Se siguió un modelo descriptivo, transversal, aplicando el cuestionado de Maslach a

90 trabajadores de salud. Como resultado el 82% tenía Burnout, donde el 62 sentía cansancio emocional, 58% despersonalización y 40% no sentía aspiraciones personales. Se concluyó que existe un alto nivel del estrés, perjudicando el desempeño de los trabajadores, a través de las inadecuadas atenciones a los pacientes y la poca paciencia para atender.

Castro (2020), en Ecuador, realizó un estudio sobre estrés y carga laboral; teniendo como objetivo general, relacionar el nivel de estrés y carga laboral. Se siguió un enfoque cuantitativo de corte transversal, aplicando el cuestionario a una muestra de 50 trabajadores de salud. Como resultado, se halló un alto nivel del estrés (77%) que afecta el rendimiento del profesional (61%), ya que trae como consecuencia falta de apetito, desgano y cansancio. Se concluyó que existe un alto nivel del estrés que está afectado la vida profesional y personal de los trabajadores de la salud.

Ahmad et al. (2018), presentó una investigación referida al desempeño y el estrés en enfermeras de Indonesia; teniendo como objetivo general, relacionar el desempeño con el estrés. Para ello se tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo transversal, aplicándose el cuestionario a 56 personas. En los resultados se detalló que el 92% tenían un alto nivel de estrés, limitando las actividades y con ello bajando el desempeño; dentro de los factores intervinientes de este deterioro laboral, se registró el extenso horario laboral y el poco personal de trabajo, considerándose estresores físicos que minimizaban el desempeño. Se concluyó que existe una significativa relación entre el estrés y el desempeño.

Crivillero et al. (2022), en la investigación sobre estresores en el trabajo y satisfacción en enfermeras durante la Covid – 19, de Perú, presentaron como objetivo general, establecer la relación entre las variables, siendo un modelo correlacional, analítico, transversal, donde participaron 60 enfermeras y a quienes se les aplicó el cuestionario de Escala de Estrés de tipo Likert. En los resultados se evidencio como estresores predominantes, al laboral (83,33%), ambiental (63,33%) y personal (51,67%), encontrando significancia de $p < 0,01$. Se concluyó que hay relación entre los estresores del trabajo y la satisfacción, siendo importante atender a aquellos estresores predominantes para un mejor desenvolvimiento laboral y personal.

Contreras et al. (2021) en Lima, realizaron una investigación del estrés en trabajadores del hospital Dos de Mayo; teniendo como objetivo general, precisar los efectos del estrés en los trabajadores, siguiendo un tipo de estudio correlacional y analítico, donde participaron 66 médicos y a quienes se les aplicó el test de Rosenberg y el de Maslach. Teniendo como resultado que un 17% de los trabajadores presentan deterioro emocional, 29%, despersonalización y 26% tienen falta de aspiración laboral. Llegando a concluir que el 71,21 % tuvieron una afectación alta del estrés con respecto a su salud emocional, dañando su adecuado profesionalismo al momento de atender al paciente.

Aldazabal (2020) realizó un estudio sobre el Nivel del estrés laboral en los hospitales Covid19; como objetivo general, se estableció el nivel del estrés de los trabajadores. Siendo un tipo de estudio cuantitativo - no experimental, con la participación de 102 trabajadores. En los resultados se conoció que el 47% tienen bajos niveles de estrés, el 42% presentan estrés laboral regular, y un 11% altos niveles de estrés. Con ello se concluye que el estrés es regular debido a la carga laboral, la inseguridad y miedo a contagiarse; adicional a ello, se pudo observar que la eficiencia de los médicos no fue la misma durante la pandemia, presentándose un deceso del rendimiento por motivos de estrés laboral.

Machacuay y Vera (2020), presentaron un estudio sobre estrés y desempeño en un centro de salud de Trujillo; teniendo como objetivo, identificar la relación entre las variables. El tipo de estudio fue correlacional, descriptivo, cuantitativo y no experimental, con la participación de 30 profesionales a quienes se les aplicó el cuestionario. Los resultados indicaron que el 38% presentan agotamiento emocional y el 56% despersonalización; en el desempeño laboral se identificó un nivel bajo del 38%. Concluyéndose que el estrés laboral se relaciona con el desempeño, ya que la significancia fue de $p = 0.000$ con un $Rho \text{ Spearman} = 0,430$; de tal forma, es importante atender a los profesionales con estrés, ya que la atención al paciente se está perjudicando a causa del bajo desempeño laboral.

Requejo (2018), en el estudio sobre estrés y desempeño en el hospital de Chiclayo; presentó como objetivo general, identificar si el estrés se relaciona

con el desempeño de los paramédicos. El tipo de estudio fue correlacional, con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, teniendo la participación de 80 profesionales a quienes se les aplicó el cuestionario Likert. Los resultados indicaron niveles altos de estrés (80%) y desempeño regular (56%). Concluyendo que el estrés se correlaciona con el desempeño del trabajador de la salud, porque presentó como significancia un $p = 0,03 < 0,05$ y un Rho de Spearman de 0,329.

Como parte de las teorías de la investigación, el estrés recae en la teoría del afrontamiento, donde se explica que el desarrollo cognitivo está en función de las emociones y es ahí donde se desarrolla el estrés; los estímulos y los enfrentamientos son componentes del estrés, siendo el procedimiento parte fundamental para lograr el autocontrol; de tal forma, el autor indica que toda persona afronta el estrés por medio de actividades psíquicas que están relacionadas con la fuerza mental; además, también se dice que dentro de la teoría del afrontamiento, la persona está ligada al entorno, donde las situaciones negativas o de presión, aumentan el índice del estrés (Florencia y Domingo, 2018; Lazarus y Folkman, 1996).

De tal forma, el estrés se define como la acción involuntaria del cuerpo ante situaciones de presión, manifestándose por medio de dolores de cabeza, tensión muscular, cansancio, insomnio, falta de concentración y falta de paciencia; siendo en gran medida un estímulo autoimpuesto por la misma mente (García y Gil, 2016).

Además, el estrés produce ansiedad, ira, pena, irritación como parte de los problemas emocionales; esto genera malestar físico relacionado con el rendimiento y agotamiento; siendo perjudicial si no se trata a tiempo porque puede pasar a una fase más grave como es la parálisis, derrames, afección del sistema cardiaco e inmunológico (Delgado et al., 2020; Bhui et al., 2016). Por otro lado, el estrés presenta tres tipos, donde se especifica la sintomatología, el tiempo de duración y el tratamiento que se debe tener; como primer tipo, se tiene el estrés agudo, siendo el más común, donde las circunstancias inesperadas como discusiones generan presiones, ocasionando un estrés pasajero, dentro de los síntomas, se tiene dolor muscular, dolor de cabeza y problemas emocionales. El estrés episódico

agudo, se presenta de forma recurrente, donde la vida de la persona es agitada, caótica y con crisis emocionales, además se caracterizan por presentar sobrecarga en la vida cotidiana, viviendo a prisa, como síntomas recurrentes se tiene la tensión muscular, migrañas, problemas de memoria, falta de apetito y problemas emocionales. El estrés crónico es el más dañino; ya que puede dañar de manera significativa la salud de la persona, tanto a nivel físico como cognitivo, produciendo parálisis facial, derrame cerebral, entre otras más (Shawna, 2018; Piñeiro, 2013).

Entre las dimensiones del estrés, se tiene a 4, donde la respuesta en una de ellas, siendo la reacción de la persona ante distintas situaciones ocurridas inesperadamente pero que ocasionan una presión en la persona; dentro de las reacción conductuales y emocionales se evidencia el enojo, la ira, la irritación, problemas cardiovasculares, digestivos, síntomas de ansiedad y depresión (Barrera et al., 2021).

Así también se tiene al estímulo, representado por estresores físicos o emocionales dentro del trabajo, como factores intervinientes se tiene a la carga laboral y conflictos entre trabajadores (Pérez, 2019).

La tercera dimensión es la interacción, donde se evalúa la percepción que tiene el colaborador frente a las habilidades y exigentes del trabajo (Hancock et al., 2021).

Por último, está el factor de riesgo, referido a la exposición a los riesgos, donde la persona siente miedo a que suceda algo negativo, disminuyendo la calidad de vida del trabajador (Castro y Pacheco, 2021).

Cabe indicar que el estrés se presenta en un nivel tanto individual como grupal, es decir, existen causas vinculadas a las funciones laborales de manera individual, donde el sujeto se puede sentir presionado; por otro lado, están las causas vinculadas a la organización, donde la falta de planificación, orden, control, general tensión dentro del grupo de trabajo; de la mano con estas causas, se tiene el entorno físico y tecnológico, las relaciones interpersonales y el desequilibrio entre lo personal y laboral; si los aspectos negativos no se solucionan, el desempeño se ve afectado, produciendo graves problemas sociales, económicos y de prestigio profesional (Cortés et al., 2020; Granada y Goncalves, 2019; Rodríguez et al., 2019).

Por otra parte, el desempeño laboral, recae en la teoría de McGregor; en dicha teoría se expone la teoría de la X y Y, donde la teoría X se fundamenta como una postura tradicional, donde el trabajador no contaba con beneficios en el centro laboral, poniendo en riesgo la vida del trabajador y generando un alto índice de estrés a causa de ello (Madero y Rodríguez, 2018).

En la teoría Y, las personas se sienten importantes dentro del centro de labores, realizando las actividades de manera eficaz, con la finalidad de cumplir con los objetivos establecidos por la organización (Zayas y Parra, 2020; Megginson, 1998).

También se tiene a la teoría de la equidad, donde la captación del trabajador con relación al trato que recibe, es importante para su adecuado desenvolvimiento en las actividades realizadas; a la par, la teoría de las expectativas, expresa las sensaciones de complacencia en los trabajadores con respecto a lo que reciben; de esta manera se logra un mejor desempeño laboral (Adams, 1963; Veitia y Contreras, 2019).

El desempeño laboral se define entonces como aquella predisposición que demuestra el trabajador para cumplir a tiempo con lo solicitado por la entidad; adicional a ello, también se relaciona con el rendimiento y la facilidad de efectuar las tareas en un corto tiempo y de manera eficaz, resolviendo cualquier conflicto que ocurra internamente (Méndez, 2019).

Es así que, el desempeño laboral permite asegurar la continuidad de la organización, siendo importante atender los casos internos que provoquen deficiencias, como es la falta de motivación, ambientes inadecuados, horarios fuera de turno, entre otros factores; si esto se presenta de forma negativa, la primera causa que expresará el trabajador será el estrés, lo cual trae consigo consecuencias como el agotamiento, enfermedad y desgano laboral (Ramírez et al., 2022; Karakas y Sahin, 2018).

Así mismo, el desempeño laboral, es considerada la forma de lograr uno o más objetivos, plasmados por la organización; como dimensiones del desempeño se tendrá a la planificación, siendo una secuencia de hechos que se practican para cumplir con los propósitos de la entidad (Westreicher, 2020).

También se tiene a las relaciones entre trabajadores, donde el trato amical y la buena comunicación son piezas claves para la correcta relación laboral; para ello debe existir confianza, lealtad y apoyo dentro de las actividades laborales (Montijo, 2020).

Por último, se tiene a la eficacia, donde el tiempo de realización de las actividades encomendadas es importante, junto con el adecuado trabajo realizado (Rojas et al., 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

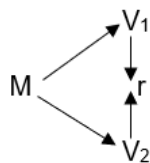
3.1.1. Tipo de investigación

Fue aplicada, porque se realizó la aplicación de cuestionarios para conocer el comportamiento de las variables estrés y desempeño laboral. Permitiendo determinar la relación que existió entre ellas (Hernández y Mendoza, 2018; Concytec, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

Fue no experimental, transversal, descriptivo – correlacional. Porque no se alteró el comportamiento que tienen ambas variables dentro del contexto estudiado, buscando relacionar y describir su comportamiento a través de la obtención de datos de campo recogidos en un único momento (Houssay, 2021).

Gráficamente el diseño se representó de la siguiente manera:



Donde:

M : Muestra del estudio.

V₁: Estrés.

V₂: Desempeño laboral.

r : Correlación.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Estrés.

De categoría independiente y de escala ordinal.

Variable 2: Desempeño laboral.

De categoría dependiente y de escala ordinal.

La matriz de operacionalización se encuentra en la tabla 8.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

La población estuvo conformada por 50 trabajadores, quienes pertenecen a la Microred de Salud de Marcabal 2022.

Como parte de los criterios de selección se consideró:

Criterios de inclusión:

- Los trabajadores que tengan más de 10 meses trabajando en la Microred.
- Los trabajadores que deseen participar de manera voluntaria.

Criterios de exclusión:

- Los trabajadores que aun sean practicantes.
- Aquellos trabajadores que se encuentren de vacaciones o licencia.

La muestra considerada fue una muestra censal, donde se trabajó con el total de unidades del universo poblacional, siendo 50 trabajadores (Hernández y Mendoza, 2018) (Ver tabla 11).

La unidad de estudio estuvo conformada por cada uno de los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal entre el periodo setiembre – diciembre, 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica del estudio fue la encuesta, dicha técnica se eligió porque permite recolectar datos de forma rápida y accesible, siendo su aplicación de forma escrita y permitiendo la cuantificación de los datos (Feria et al, 2020). La investigación contó con dos encuestas.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario con escala Likert, a través de este tipo de escala se logró recolectar datos concretos de la opinión de los participantes, porque se dio un valor numérico a cada opción de respuesta (Salvador et al, 2021). El cuestionario de estrés,

contó con 17 ítems y el de desempeño laboral con 15 ítems, ambos cuestionarios fueron adaptados de otros estudios; para estrés se tomó de referencia a Abanto (2020) y para desempeño laboral a Cubas (2021) (Ver figura 1 y 2).

La validación de los cuestionarios se realizó a 3 expertos en el tema, con la finalidad de poder conocer sus opiniones con respecto a la adaptación realizada (Ver figura 3 a la 8), una vez aprobada la validación, se realizó la confiabilidad por medio de una prueba piloto, con el objetivo de conocer si los cuestionarios son entendibles al momento de aplicarse a la muestra real del estudio; el cuestionario sobre estrés obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,823 y el cuestionario de desempeño laboral obtuvo un 0,807 (Ver tabla 9 y 10), considerándose ambos instrumentos confiables para su aplicación.

3.5. Procedimientos

Se solicitó el permiso a la Microred de Salud de Marcabal con la finalidad de mantener el respeto hacia la institución y su equipo de trabajo, ya que se usó el nombre de la Microred y datos internos de ella, como es el total de personal que labora en ella.

Una vez obtenido el permiso y ya validado los instrumentos, se aplicó los cuestionarios a la muestra del estudio, para ello se brindó una pequeña presentación del objetivo que persigue la investigación, explicando también las opciones de respuesta del cuestionario y el tiempo de duración (15 minutos por cada uno); la acción se realizó vía zoom, programándose una reunión con el total de trabajadores para luego proceder a explicar las pautas del cuestionario, finalmente se envió el cuestionario por WhatsApp, estando presto ante cualquier consulta por este medio.

Ya obtenida la información, se procedió a registrar las respuestas en una data creada en Excel, para luego procesarlo en el SPSS v.27; con los resultados obtenidos se armó las tablas que den respuesta a los

objetivos de la investigación, contrastando a la par las hipótesis del estudio.

Para finalizar, se realizó la discusión de los resultados, conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos, se realizó la interpretación de cada tabla obtenida, tanto a nivel descriptivo como inferencial; a través del uso de la estadística descriptiva, se describieron los niveles por medio de las tablas cruzadas y a través de la estadística inferencial, se realizaron las pruebas de hipótesis, para ello, se empleó la prueba de normalidad, la cual definió el uso de la prueba de Rho Spearman, por presentarse datos no paramétricos.

3.7. Aspectos éticos

En el aspecto internacional, la investigación respetó la estructura APA 7ma Edición, con respecto a citas y referencias; haciendo uso del parafraseo para no incurrir en el plagio; por otro lado, también se respetó los principios éticos de Helsinki y Belmont expuestos en el artículo de Levine (1999), dentro de ellos, el principio de beneficencia se respetó al no atentar con la integridad de cada participante, haciendo uso del anonimato sin solicitar datos personales; en el principio de no maleficencia, no se actuó con maldad, respetando la información recolectada a través de la no divulgación de cada cuestionario; en el principio de autonomía, se respetó cada opinión recolectada sin atentar con los datos verdaderos y en el principio de justicia, se consideró a todo participante importante, siendo respetuoso y manteniendo la equidad entre ellos.

A la vez, se siguió rigurosamente el código de ética de la Universidad César Vallejo (2020), enmarcándose dentro del artículo 7, donde toda investigación debe seguir rigurosamente la metodología establecida, siendo parte del proceso de revisión por expertos antes de su publicación

final y a través del artículo 15, se respetó la originalidad del estudio, citando correctamente y respetando las políticas anti plagio.

IV. RESULTADOS

En el apartado de los resultados se presentan las tablas por cada objetivo de la investigación; como primer paso se identificó si los datos son paramétricos o no paramétricos a través de la prueba de normalidad, siendo la finalidad, probar o rechazar la hipótesis de investigación.

A continuación, se detallan cada una de las tablas:

Tabla 1

Determinación de la prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés	,078	50	,200*	,981	50	,590
Respuesta	,160	50	,003	,942	50	,016
Estimulo	,134	50	,026	,962	50	,106
Interaccionista	,212	50	,000	,940	50	,013
Exposición al riesgo	,133	50	,027	,947	50	,026
Desempeño laboral	,084	50	,200*	,972	50	,268
Planificación	,119	50	,072	,964	50	,126
Relaciones interpersonales	,176	50	,000	,932	50	,007
Eficacia	,122	50	,060	,972	50	,278

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios y procesados en el SPSS.

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 1 se muestra la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk, en dicha prueba se identificó datos paramétricos, porque los valores fueron > a 0,05; por tal motivo, se utilizó como prueba de hipótesis, la prueba de Pearson.

Tabla 2

Determinación de la relación entre el estrés y el desempeño laboral a través de la Prueba Pearson

Estrés	Desempeño laboral								Prueba de Pearson	
	Bajo		Medio		Alto		Total		Sig.	P
	F	%	f	%	F	%	f	%		
Bajo	0	0.0	0	0.0	2	4%	2	4%	0,01	0,416
Medio	1	2%	10	20%	14	28%	25	50%		
Alto	1	2%	10	20%	12	24%	23	46%		
Total	2	4%	20	40%	28	56%	50	100%		

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios y procesados en el SPSS.

En la tabla 2 se muestra que si existe relación significativa, positiva y moderada entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, porque se identificó una relación significativa $< 0,05$ (Sig. = 0,01) y una correlación positiva moderada de $P = 0,416$; además, se identificó que el estrés presentó un nivel bajo del 4%, medio del 50% y alto del 46%, mientras que el desempeño laboral tuvo un nivel bajo del 4%, medio del 40% y alto del 56%; dichos resultados se sustentan en la teoría Y, donde se indica que todo centro de trabajo debe preocuparse por la salud física y mental de los trabajadores; esto se logra a través de las adecuadas instalaciones, equipos y utensilios, la motivación y el apropiado horario de trabajo, siendo piezas fundamentales para el buen desempeño laboral.

Tabla 3

Determinación de la relación entre la respuesta del estrés y el desempeño laboral a través de la Prueba Pearson

Respuesta del estrés	Desempeño laboral								Prueba de Pearson	
	Bajo		Medio		Alto		Total		Sig.	P
	F	%	f	%	F	%	f	%		
Bajo	0	0.0	2	4%	3	6%	5	10%	0,01	0,896
Medio	2	4%	12	24%	17	34%	31	62%		
Alto	0	0.0	6	12%	8	16%	14	28%		
Total	2	4%	20	40%	28	56%	50	100%		

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios y procesados en el SPSS.

En la tabla 3 se muestra que si existe relación significativa, positiva y alta entre la respuesta del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, porque se identificó una relación significativa $< 0,05$ (Sig. = 0,01) y una correlación positiva alta de $P = 0,896$; además se identificó que la respuesta del estrés presentó un nivel bajo del 10%, medio del 62% y alto del 28%, mientras el desempeño laboral tuvo un nivel bajo del 4%, medio del 40% y alto del 56%; dicha relación se basa en la organización que debe existir en el centro de trabajo, es decir, toda institución necesita organizar sus actividades, buscando horarios y medios necesarios que permitan cumplir con los objetivos trazados, si esto se realiza, la respuesta del estrés no se reflejará en las acciones de los trabajadores, porque contarán con tiempos adecuados para los descansos, medidas de seguridad adecuadas y medios necesarios para cumplir con los procesos asistenciales.

Tabla 4

Determinación de la relación entre el estímulo del estrés y el desempeño laboral a través de la Prueba Pearson

Estímulo del estrés	Desempeño laboral						Total		Prueba de Pearson	
	Bajo		Medio		Alto		f	%	Sig.	P
	f	%	f	%	f	%				
Bajo	0	0.0	0	0.0	2	4%	2	4%	0,01	0,902
Medio	1	2%	9	18%	16	32%	26	52%		
Alto	1	2%	11	22%	10	20%	22	44%		
Total	2	4%	20	40%	28	56%	50	100%		

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios y procesados en el SPSS.

En la tabla 4 se muestra que si existe relación significativa, positiva y alta entre el estímulo del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, porque se identificó una relación significativa $< 0,05$ (Sig. = 0,01) y una correlación positiva alta de $P = 0,902$; además el estímulo del estrés presentó un nivel bajo del 4%, medio del 52% y alto del 44%, mientras que el desempeño laboral tuvo un nivel bajo del 4%, medio del 40% y alto del 56%; esta relación se debe a que las condiciones de trabajo, los agentes intervinientes como las relaciones entre colegas y pacientes, generan estímulos positivos o negativos en los trabajadores de salud, siendo importante saber controlar y minimizar aquellos estímulos generadores de estrés que podrían afectar el correcto desempeño.

Tabla 5

Determinación de la relación entre la interacción del estrés y el desempeño laboral a través de la Prueba Pearson

Interacción del estrés	Desempeño laboral								Prueba de Pearson	
	Bajo		Medio		Alto		Total		Sig.	P
	F	%	f	%	f	%	f	%		
Bajo	0	0.0	1	2%	4	8%	5	10%	0,02	0,863
Medio	2	4%	12	24%	18	36%	32	64%		
Alto	0	0.0	7	14%	6	12%	13	26%		
Total	2	4%	20	40%	28	56%	50	100%		

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios y procesados en el SPSS.

En la tabla 5 se muestra que si existe relación significativa, positiva y alta entre la interacción del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, porque se identificó una relación significativa $< 0,05$ (Sig. = 0,02) y una correlación positiva alta de $P = 0,863$; además la interacción del estrés presentó un nivel bajo del 10%, medio del 64% y alto del 26%, mientras que el desempeño laboral tuvo un nivel bajo del 4%, medio del 40% y alto del 56%; dicha relación se centra en las relaciones laborales, es decir, si no hay una adecuada comunicación y trabajo en equipo, no se tendrá un correcto desempeño laboral, estas situaciones generan estrés porque las prácticas asistenciales se pueden tornar inadecuadas o incurrir en contratiempos por una falta de coordinación entre los trabajadores de la salud.

Tabla 6

Determinación de la relación entre la exposición al riesgo del estrés y el desempeño laboral a través de la Prueba Pearson

Exposición al riesgo del estrés	Desempeño laboral						Total		Prueba de Pearson	
	Bajo		Medio		Alto		f	%	Sig.	P
	F	%	f	%	f	%				
Bajo	1	2%	1	2%	2	4%	4	8%	0,01	0,435
Medio	0	0.0	12	24%	15	30%	27	54%		
Alto	1	2%	7	14%	11	22%	19	38%		
Total	2	4%	20	40%	28	56%	50	100%		

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios y procesados en el SPSS.

En la tabla 6 se muestra que si existe relación significativa, positiva y moderada entre la exposición al riesgo del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, porque se identificó una relación significativa $< 0,05$ (Sig. = 0,01) y una correlación positiva moderada de $P = 0,435$; además la exposición al riesgo del estrés presentó un nivel bajo del 8%, medio del 54% y alto del 38%, mientras que el desempeño laboral tuvo un nivel bajo del 4%, medio del 40% y alto del 56%; dicha relación se centra en las faltas de equipos e implementos de bioseguridad que acarrear tensión, miedo y estrés en los trabajadores de salud, ya que podrían contagiarse o infectarse de algún virus, siendo una de las causas que dificulta el correcto desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

La investigación realizada dio a conocer que existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores de la Microred de Marcabal en el periodo setiembre – diciembre, 2022, los resultados hallados se compararon con las investigaciones y teorías consideradas en el marco teórico, con la finalidad de demostrar que ambas variables tienen relación sin distinción del contexto de estudio.

Es así que, en el objetivo general, se determinó la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre,2022.

En la tabla 2, se mostró la relación entre estrés y desempeño laboral, teniendo el estrés un nivel bajo del 4%, medio del 50% y alto del 46%, mientras que el desempeño laboral tuvo un nivel bajo del 4%, medio del 40% y alto del 56%. En el análisis inferencial, se identificó una relación significativa $< 0,05$ (Sig. = 0,01) y un P de Pearson de 0,416; con ello se determina que si existe relación significativa y moderada entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal.

El resultado hallado, se relaciona con Rendón et al. (2020), quienes presentaron una investigación sobre el estrés en el desempeño del sector salud; como parte del objetivo, se identificó la prevalencia del estrés y su efecto en el desempeño. Se siguió un modelo descriptivo, transversal, aplicando el cuestionado de Maslach a 90 trabajadores de salud. Como resultado el 82% tenía Burnout, donde el 62 sentía cansancio emocional, 58% despersonalización y 40% no sentía aspiraciones personales. Se concluyó que existe un alto nivel del estrés, perjudicando el desempeño de los trabajadores, a través de las inadecuadas atenciones a los pacientes y la poca paciencia para atender.

Así mismo, se relaciona con Crivillero et al. (2022), en la investigación sobre estresores en el trabajo y satisfacción en enfermeras durante la Covid – 19, de Perú, quienes presentaron como objetivo general, establecer la relación entre las variables, siendo un modelo correlacional, analítico, transversal,

donde participaron 60 enfermeras y a quienes se les aplicó el cuestionario de Escala de Estrés de tipo Likert. En los resultados se evidencio como estresores predominantes, al laboral (83,33%), ambiental (63,33%) y personal (51,67%), encontrando significancia de $p < 0,01$. Se concluyó que hay relación entre los estresores del trabajo y la satisfacción, siendo importante atender a aquellos estresores predominantes para un mejor desenvolvimiento laboral y personal.

El estudio de Rendón et al. (2020) y Crivillero et al. (2022), también presentaron una metodología similar a la investigación realizada, porque se buscó por medio de un diseño no experimental, descriptivo correlacional, explicar la relación entre el estrés y el desempeño laboral, teniendo también una muestra pequeña en ambos estudios, a quienes se les aplicó el cuestionario para la recolección de datos.

Además, como parte de la teoría relacionada al estudio, se tiene a la teoría del afrontamiento, donde se explica que el desarrollo cognitivo está en función de las emociones y es ahí donde se desarrolla el estrés, siendo el procedimiento parte fundamental para lograr el autocontrol; de tal forma, el estrés se logra afrontar por medio de actividades psíquicas que están relacionadas con la fuerza mental; además, también se dice que dentro de la teoría del afrontamiento, la persona está ligada al entorno, donde las situaciones negativas o de presión, aumentan el índice del estrés (Florencia y Domingo, 2018; Lazarus y Folkman, 1996).

Esta teoría ampara y sustenta a la teoría del desempeño laboral de McGregor; en dicha teoría se expone la teoría de la X y Y, donde la teoría X se fundamenta como una postura tradicional, donde el trabajador no contaba con beneficios en el centro laboral, poniendo en riesgo la vida del trabajador y generando un alto índice de estrés a causa de ello (Madero y Rodríguez, 2018).

Mientras que en la teoría Y, las personas se sienten importantes dentro del centro de labores, realizando las actividades de manera eficaz, con la finalidad de cumplir con los objetivos establecidos por la organización (Zayas y Parra, 2020; Megginson, 1998).

Con ello, se logró conocer que el estrés ocurre cuando las situaciones laborales no son las mejores, existiendo factores estresantes que no permiten el desempeño correcto del profesional, entre ellos, se tiene a los horarios extensos, la falta de descanso, la falta de implementos que cuiden la vida del profesional, entre otros. Por ello, la teoría expuesta afirma la relación hallada en los resultados, siendo importante dejar un trabajo tradicional y presentar un trabajo en equipo, donde exista la facilidad de afrontar en equipo los problemas presentados dentro del ámbito laboral.

Por otro lado, en el objetivo específico uno, se buscó determinar la relación entre la respuesta del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre, 2022.

En la tabla 3, se mostró que si existe relación significativa, positiva y alta entre la respuesta del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, porque se identificó una relación significativa $< 0,05$ (Sig. = 0,01) y una correlación positiva alta de $P = 0,896$; además se identificó que la respuesta del estrés presentó un nivel bajo del 10%, medio del 62% y alto del 28%, mientras el desempeño laboral tuvo un nivel bajo del 4%, medio del 40% y alto del 56%.

Los resultados se asemejan al estudio de Requejo (2018), quien presentó una investigación sobre estrés y desempeño en el hospital de Chiclayo; teniendo como objetivo general, identificar si el estrés se relaciona con el desempeño de los paramédicos. El tipo de estudio fue correlacional, con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, teniendo la participación de 80 profesionales a quienes se les aplicó el cuestionario Likert. Los resultados indicaron niveles altos de estrés (80%) y desempeño regular (56%). Concluyendo que el estrés se correlaciona con el desempeño del trabajador de la salud, porque presentó como significancia un $p = 0,03 < 0,05$ y un Rho de Spearman de 0,329.

El estudio de Requejo (2018), guarda relación similar con la metodología utilizada en la investigación, porque se buscó por medio de un diseño no experimental, descriptivo correlacional y cuantitativo, explicar la relación

entre las variables, teniendo también una muestra pequeña en ambos estudios, a quienes se les aplicó el cuestionario para la recolección de datos. Así mismo, en la teoría, el desempeño laboral, es considerado la forma de lograr uno o más objetivos, plasmados por la organización (Westreicher, 2020); relacionándose con la respuesta al estrés, donde se dice que la respuesta es la reacción de la persona ante distintas situaciones ocurridas inesperadamente pero que ocasionan una presión en la persona; dentro de las reacción conductuales y emocionales se evidencia el enojo, la ira, la irritación, problemas cardiovasculares, digestivos, síntomas de ansiedad y depresión (Barrera et al., 2021); todo ello dificulta el correcto desempeño laboral cuando no se soluciona a tiempo.

De tal forma, la relación hallada se basa en la organización que debe existir en el centro de trabajo, es decir, toda institución necesita organizar sus actividades, buscando horarios y medios necesarios que permitan cumplir con los objetivos trazados, si esto se realiza, la respuesta del estrés no se reflejará en las acciones de los trabajadores, porque contarán con tiempos adecuados para los descansos, medidas de seguridad adecuadas y medios necesarios para cumplir con los procesos asistenciales.

Así mismo, en el objetivo específico dos, se buscó determinar la relación entre el estímulo del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre, 2022.

En la tabla 4, se mostró que, si existe relación significativa, positiva y alta entre el estímulo del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, porque se identificó una relación significativa $< 0,05$ (Sig. = 0,01) y una correlación positiva alta de $P = 0,902$; además el estímulo del estrés presentó un nivel bajo del 4%, medio del 52% y alto del 44%, mientras que el desempeño laboral tuvo un nivel bajo del 4%, medio del 40% y alto del 56%.

Los resultados hallados se asemejan a los de Contreras et al. (2021) quienes realizaron una investigación del estrés en trabajadores del hospital Dos de Mayo; teniendo como objetivo general, precisar los efectos del estrés en los trabajadores, siguiendo un tipo de estudio correlacional y analítico, donde

participaron 66 médicos y a quienes se les aplicó el test de Rosenberg y el de Maslach. Teniendo como resultado que un 17% de los trabajadores presentan deterioro emocional, 29%, despersonalización y 26% tienen falta de aspiración laboral. Llegando a concluir que el 71,21% tuvieron una afectación alta del estrés con respecto a su salud emocional, dañando su adecuado profesionalismo al momento de atender al paciente, ya que los estímulos laborales no eran adecuados.

A la par se relacionó con, Machacuay y Vera (2020), quienes presentaron un estudio sobre estrés y desempeño en un centro de salud de Trujillo; teniendo como objetivo, identificar la relación entre las variables. El tipo de estudio fue correlacional, descriptivo, cuantitativo y no experimental, con la participación de 30 profesionales a quienes se les aplicó el cuestionario. Los resultados indicaron que el 38% presentan agotamiento emocional y el 56% despersonalización; en el desempeño laboral se identificó un nivel bajo del 38%. Concluyéndose que el estrés laboral se relaciona con el desempeño, ya que la significancia fue de $p = 0.000$ con un $Rho\ Spearman = 0,430$; de tal forma, es importante atender a los profesionales con estrés, ya que la atención al paciente se está perjudicando a causa del bajo desempeño laboral, existiendo escasos estímulos para motivar la correcta atención.

En ambos estudios se presentó un diseño igual al realizado en la investigación, dónde se obtuvieron datos cuantitativos que dieron respuestas afirmativas con respecto a la relación entre el estrés y el desempeño laboral, siendo en este caso relativo con los estímulos intervinientes del estrés, los cuales afectan el buen trabajo del profesional.

De tal forma, el estrés al ser una acción involuntaria del cuerpo ante situaciones de presión, produce en el afectado, dolores de cabeza, tensión muscular, cansancio, insomnio, falta de concentración y falta de paciencia (García y Gil, 2016); estas afecciones están relacionadas con el estímulo, representado por estresores físicos o emocionales dentro del trabajo, como factores intervinientes se tiene a la carga laboral y conflictos entre trabajadores (Pérez, 2019).

Con ello, queda confirmado que todo trabajo que estimula las situaciones de estrés trae como consecuencia una pésima atención, que podría acarrear

problemas mayores si no se trata a tiempo; además, esta relación se debe a que las condiciones de trabajo y los agentes intervinientes como las relaciones entre colegas y pacientes, generan estímulos positivos o negativos en los trabajadores de salud, siendo importante saber controlar y minimizar aquellos estímulos generadores de estrés que podrían afectar el correcto desempeño.

Así también, en el objetivo específico tres, se buscó determinar la relación entre la interacción del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre, 2022.

En la tabla 5, se mostró que, si existe relación significativa, positiva y alta entre la interacción del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, porque se identificó una relación significativa $< 0,05$ (Sig. = 0,02) y una correlación positiva alta de $P = 0,863$; además la interacción del estrés presentó un nivel bajo del 10%, medio del 64% y alto del 26%, mientras que el desempeño laboral tuvo un nivel bajo del 4%, medio del 40% y alto del 56%.

Los resultados son similares a los de Castro (2020), quien realizó un estudio sobre estrés y carga laboral; teniendo como objetivo general, relacionar el nivel de estrés y carga laboral. Se siguió un enfoque cuantitativo de corte transversal, aplicando el cuestionario a una muestra de 50 trabajadores de salud. Como resultado, se halló un alto nivel del estrés (77%) que afecta el rendimiento del profesional (61%), ya que trae como consecuencia falta de apetito, desgano y cansancio. Se concluyó que existe un alto nivel del estrés que está afectando la vida profesional y personal de los trabajadores de la salud, pues no existe interacción entre los mismos profesionales a causa de las extensas jornadas laborales.

Así mismo, se relaciona con Ahmad et al. (2018), quien presentó una investigación referida al desempeño y el estrés en enfermeras de Indonesia; teniendo como objetivo general, relacionar el desempeño con el estrés. Para ello se tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo transversal, aplicándose el cuestionario a 56 personas. En los resultados se detalló que el 92% tenían un alto nivel de estrés, limitando las actividades y con ello bajando el

desempeño; dentro de los factores intervinientes de este deterioro laboral, se registró el extenso horario laboral y el poco personal de trabajo, considerándose estresores físicos que minimizaban el desempeño. Se concluyó que existe una significativa relación entre el estrés y el desempeño. En los dos estudios revisados se evidencio una relación significativa con la investigación realizada, donde se llegó a la conclusión que la inadecuada interacción acarrea estrés laboral produciendo un descenso del desempeño laboral, causando una ineficaz labor en el trabajo.

De tal forma, dichos resultados se relacionan con la teoría de la equidad, donde la interacción del trabajador, es importante para su adecuado desenvolvimiento en las actividades realizadas; a la par, la teoría de las expectativas, expresa las sensaciones de complacencia en los trabajadores con respecto a lo que reciben, entre ello se encuentra la interacción laboral; la cual al ocurrir de forma adecuada se tiene como resultado un correcto desempeño laboral (Adams, 1963; Veitia y Contreras, 2019).

Además, el desempeño laboral es la predisposición que demuestra el trabajador para cumplir a tiempo con lo solicitado por la entidad; adicional a ello, también se relaciona con el rendimiento y la facilidad de efectuar las tareas en un corto tiempo y de manera eficaz, resolviendo cualquier conflicto que ocurra internamente (Méndez, 2019); así mismo, dentro de la interacción se evalúa la percepción que tiene el colaborador frente a las habilidades y exigentes del trabajo (Hancoco et al., 2021).

Con ello, se concluye que la relación se centra en las relaciones laborales, es decir, si no hay una adecuada interacción al comunicarse y trabajar en equipo, no se tendrá un correcto desempeño laboral, estas situaciones generan estrés porque las prácticas asistenciales se pueden tornar inadecuadas o incurrir en contratiempos por una falta de coordinación entre los trabajadores de la salud.

Para finalizar, en el objetivo específico cuatro, se buscó determinar la relación entre la exposición al riesgo del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre, 2022.

En la tabla 6, se mostró que si existe relación significativa, positiva y moderada entre la exposición al riesgo del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, porque se identificó una relación significativa $< 0,05$ (Sig. = 0,01) y una correlación positiva moderada de $P = 0,435$; además la exposición al riesgo del estrés presentó un nivel bajo del 8%, medio del 54% y alto del 38%, mientras que el desempeño laboral tuvo un nivel bajo del 4%, medio del 40% y alto del 56%. Relacionándose con Aldazabal (2020) quien realizó un estudio sobre el Nivel del estrés laboral en los hospitales Covid19; como objetivo general, se estableció el nivel del estrés de los trabajadores. Siendo un tipo de estudio cuantitativo - no experimental, con la participación de 102 trabajadores. En los resultados se conoció que el 47% tienen bajos niveles de estrés, el 42% presentan estrés laboral regular, y un 11% altos niveles de estrés. Con ello se concluye que el estrés es regular debido a los riesgos existentes en los hospitales, la carga laboral, la inseguridad y miedo a contagiarse; adicional a ello, se pudo observar que la eficiencia de los médicos no fue la misma durante la pandemia, presentándose un deceso del rendimiento por motivos de la exposición al riesgo.

Al comparar los resultados con el estudio de Aldazabal (2020), se evidencio una relación paralela, donde se indica que la exposición al riesgo genera estrés y perjudica el desempeño laboral, ya que los trabajadores sienten temor de contagiarse por no contar con los implementos necesarios al momento de las asistencias.

Además, la relación también existe teóricamente, pues se conoce que el factor de riesgo, esta referido a la exposición a los riesgos, donde la persona siente miedo a que suceda algo negativo, disminuyendo la calidad de vida del trabajador y perjudicando su desenvolvimiento laboral (Castro y Pacheco, 2021).

Con ello, se concluye que dicha relación se centra en las faltas de equipos e implementos de bioseguridad que acarrean tensión, miedo y estrés en los trabajadores de salud, ya que podrían contagiarse o infectarse de algún virus, siendo una de las causas que dificulta el correcto desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Se determinó que, sí existe relación significativa, positiva y moderada entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre,2022. Teniendo una Sig. = 0,01 y un P = 0,416; con ello, se afirma es importante atender el estrés para minimizar los errores laborales que podrían perjudicar al paciente.
- 6.2 Se determinó que, sí existe relación significativa, positiva y alta entre la respuesta del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre,2022. Teniendo una Sig. = 0,01 y un P = 0,896; con ello, se afirma que es importante tener respuestas claras en las actividades diarias para no sobrecargar al trabajador.
- 6.3 Se determinó que, sí existe relación significativa, positiva y alta entre el estímulo del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre,2022. Teniendo una Sig. = 0,01 y un P = 0,902; con ello, se afirma que es importante forjar estímulos positivos, que motiven el trabajo diario, generando un correcto desempeño.
- 6.4 Se determinó que, sí existe relación significativa, positiva y alta entre la interacción del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre,2022. Teniendo una Sig. = 0,02 y un P = 0,863; con ello, se afirma que para un adecuado desempeño laboral es necesario la interacción entre profesionales.
- 6.5 Se determinó que, sí existe relación significativa, positiva y moderada entre la exposición al riesgo del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre,2022. Teniendo una Sig. = 0,01 y un P = 0,435; con ello, se afirma que el correcto desempeño necesita adecuadas medidas de bioseguridad para que así el trabajador no sienta estrés y miedo a contagiarse de alguna enfermedad.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a las autoridades de la Microred de Marcabal, realizar charlas de control del estrés con el objetivo de mantener un adecuado ritmo de trabajo y así no se vea perjudicado el buen desempeño laboral.

Se recomienda al personal del área de RRHH de la Microred de Marcabal, crear como respuesta al estrés, un programa de evaluación del desempeño mensual, que permita determinar qué factores podrían estar perjudicando las labores diarias.

Se recomienda a los jefes de cada área de la Microred de Marcabal, promover la motivación entre trabajadores, siendo un estímulo que produce satisfacción en toda persona, logrando con ello un mejor desempeño laboral diario.

Se recomienda a los jefes de cada área de la Microred de Marcabal, realizar reuniones quincenales donde los trabajadores expresen sus incomodidades, con el objetivo de que se solucionen como grupo de trabajo; de esta forma se fortalecerán la interacción entre trabajadores.

Se recomienda a los futuros maestros en Gestión de los Servicios de Salud, realizar estudios sobre el estrés en los trabajadores de salud relacionados a otros factores intervinientes como es la exposición al riesgo y así conocer aquellas causas que podrían generar estrés laboral.

REFERENCIAS

- Abanto, E. (2020). *Estrés laboral en el desempeño del personal de salud del Hospital de Trujillo durante el Estado de Emergencia, COVID-19* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55590/Abanto_MEK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Adams, J. (1963). Wage inequities, productivity, and work quality. *Industrial Relations*, 3, 9 – 10.
- Ahmad, A., Hussain, A., Ahmad, Q. W., y Islam, B. U. (2018). Causes of workplace stress in textile industry of developing countries: a case study from Pakistan. *Advances in social & occupational ergonomics*, 487, 283-294. https://doi.org/10.1007/978-3-319-41688-5_25
- Aldazabal, Y. (2020). Estrés durante la pandemia en enfermeros que laboran primera línea en un hospital COVID-19 en Lima. *Revista de investigación científica Ágora*, 7(2), 108-115. <http://dx.doi.org/10.21679/arc>
- Arévalo, Y. (2022). *Nivel de estrés laboral en médicos de la dirección Sub Regional de Salud Jaén, Cajamarca, enero – marzo del 2022* [Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9786/Arevalo%20Monteza%20Yuli%20%26%20Tarrillo%20Lumba%20Lucero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barrera, A., Chaparro, C., Plazas, Y. y Buitrago, A. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Rev Investig Salud Univ Boyacá*, 8(2), 131-146. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Bhui, K., Dinos, S., Galant, M., Jongh, B. y Stansfeld, S. (2016). Perceptions of work stress causes and effective interventions in employees working in public,

- private and non-governmental organisations: a qualitative study. *BJPsych Bulletin*, 40, 318-325. <https://doi.org/10.1192/pb.bp.115.050823>
- Buitrago, L., Barrera, M., Plazas, L. y Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista de Investigación en Salud*, 8 (2), 131 – 146. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Cai, H., Baoren, T., Ma, J., Chen, L., Jiang, Y. y Zuhang, Q. (2020). Impacto psicológico y estrategias de afrontamiento del personal médico de primera línea en Hunan entre enero y marzo de 2020 durante el brote de la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19) en Hubei, China. *Revista de Psiquiatría en Salud Mental*, 14 (2), 106 – 112. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7177038/>
- Castro, M. (2020). *Estrés y carga laboral relacionados al estado nutricional en profesores a tiempo completo de la Facultad de Enfermería de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, en el primer periodo académico 2020* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCE. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/18111>
- Castro, G. y Pacheco, H. (2021). Assessment of occupational risk factors at the Israel Quintero Paredes Basic Hospital of the Paján Canton to mitigate impacts on personnel. *Polo del Conocimiento*, 6 (12), 872 – 884.
- CONCYTEC (2018). *Resolución presidencial N°214-2018-CONCYTEC*. <http://resoluciones.concytec.gob.pe/subidos/sintesis/RP-214-2018-CONCYTEC-P.pdf>
- Contreras, C., Lira, H., y Benito, B. (2021). Autoestima y síndrome de burnout en médicos de unidades críticas. Estudio correlacional. Hospital Nacional Dos de Mayo. *Horizonte Médico*, 21(2), 30-41. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2021.v21n2.0>
- Cortés, P., Bedolla, M. y Pecina, E. (2020). Work stress and its dimensions at the individual and organizational level. *Rilco*, 2 (7), 1 – 8. <https://www.eumed.net/rev/rilco/07/estres-laboral.html>

- Crivillero, O., Saavedra, E., Alfaro, C. y Sánchez, R. (2022). Job stressors and satisfaction in Peruvian nurses during the COVID-19 pandemic. *Revista Cubana de Enfermería*, 38. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85134827164&origin=inward&txGid=ad2a35df38ee93bc62672a333028ca09>
- Cubas, L. (2021). *Desempeño laboral y el nivel de estrés en el personal médico de un Hospital de la Región Lambayeque* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68856/Cubas_CLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Delgado, S., Calvanapón, F. y Cárdenas K. (2020). Stress and work performance of a health network staff. *Revista Eugenio Espejo*, 14 (2), 11-18. <https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/html/>
- Feria, H., Matilla, M. y Mantecón, S. (2020). The interview and the survey: methods or techniques of empirical inquiry?. *Didáctica y educación*, 11(3), 62–79. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>
- Florencia, L. y Domingo, P. (2018). Self-efficacy and stress coping styles in university students. *Ciencias Psicológicas*, 12 (1), 17 – 23. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v12n1/1688-4221-cp-12-01-17.pdf>
- García, M. y Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Minsa*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4131.pdf>
- Granada, D. y Goncalves, J. (2019). Occupational Stress in Professionals of Urgent Mobile Care Service (SAMU). *Revista Psicologia e Saúde*, 11 (3), 3 – 17. <https://pssaucdb.emnuvens.com.br/pssa/article/view/618/pdf>
- Hancoo, M., Carpio, A., Laura, Z. y Flores, E. (2021). Interpersonal relations and work performance in tourist hotels of the department of Puno. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 186- 194. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n3/2219-7168-comunica-12-03-186.pdf>

- Hermoza, V. (2021). *Estrés y satisfacción laboral del personal médico del Hospital de la amistad Perú Corea Santa Rosa II-2 Piura 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82087/Hermoza_MVH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Mc. Graw Hill.
- Houssay, B. (2021). La investigación científica. *Columba*, 48 (1), 23-33. <http://hdl.handle.net/11336/125234>
- Karakas, A. y Sahin, N. (2018). The Relation Between Work Stress, Work-Family Life Conflict and Worker Performance: A Research Study on Hospitality Employees. *European Journal of Tourism Research*, 21, 102-118. <https://ejtr.vumk.eu/index.php/about/article/view/361/365>
- Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1996). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York:Pearson.
- Levine, R. J. (1999). The need to revise the Declaration of Helsinki. *N Engl J Med*, 341, 531-534.
- Li, F., Hsuan, P., Tien, H., Yu, Ch., Hsien, Ch., Jeng, I., Hung, Y. y Chin, L. (2020). Survey on perceived work stress and its influencing factors among hospital staff during the COVID-19 pandemic in Taiwan. *Wiley*, 36, 944-952. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/kjm2.12294>
- Lozano, A. (2020). Impacto de la epidemia del coronavirus (covid-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro Psiquiatría*, 83 (1), 51 - 56. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S003485972020000100051&script=sci_arttext
- Machacuay, J., y Vera, G. (2020). *Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de la Merced* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio UNC. [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5562/VERA%](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5562/VERA%20Machacuay%20J.%20y%20Vera%20G.%20Estr%C3%A9s%20laboral%20y%20desempe%C3%B1o%20del%20personal%20de%20enfermer%C3%ADa%20del%20servicio%20de%20emergencia%20del%20hospital%20de%20la%20Merced.pdf)

[20BALBIN%2CMACHACUAY%20CASTILLON-2DAESPEC-FCS2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Madero, S., y Rodríguez, D. (2018). Relationships between McGregor's X and Y theory, compensation form, and job satisfaction. *Ciencia*, 13(1), 95-107. <http://dx.doi.org/10.29059/cienciauat.v13i1.1014>

Megginson, L. (1998). *Administración* (1ª ed.). Continental.

Méndez, R. M., Norabuena, R. P., Loli, T., Zarzosa, E., Padilla, L., et al. (2019). Relación entre el Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizmed*, 23(4), 325-333

Montijo, S. (2020) Taking It (Inter) personally: Why Interpersonal Relationships Are Important. *GREATIST*. <https://greatist.com/connect/interpersonalrelationships>

Organización Mundial de la Salud (28 septiembre de 2022). *La salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Organización Panamericana de la Salud (13 enero de 2022). *Estudio advierte sobre elevados niveles de depresión y pensamientos suicidas en personal de salud de América Latina durante la pandemia*. <https://www.paho.org/es/noticias/13-1-2022-estudio-advier-te-sobre-elevados-niveles-depresion-pensamientos-suicidas-personal>

Pérez, J. (2019). What is job stress and how to measure it?. *Revista Salud Uninorte*, 35 (1), 156-184. <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/>

Piñeiro, M. (2013). Stress and related factors in psychiatric hospitalization healthcare personnel: a prevalence study. *Enfermería Global*, 12 (31), 125 – 150. <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v12n31/docencia3.pdf>

Ramírez, E., García, G., Silva, C. y Delgado, L. (2022). Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019. *Recimauc*, 6 (1), 1 – 13. <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/767/1150>

- Rendón, M. S., Peralta, S. L., Hernández, E. A., Hernández, R. I., Vargas, M. R., Favela Ocaño, M. A., Rendón, M. S., Peralta, S. L., Hernández, E. A., Hernández, R. I., Vargas, M. R., y Favela Ocaño, M. A. (2020). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enfermería Global*, 19(59), 479-506. <https://doi.org/10.6018/eglobal.398221>
- Requejo, M. (2018). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del hospital regional docente Las Mercedes* [Tesis de maestría, Universidad de Chiclayo]. Repositorio UDCH. <http://repositorio.udch.edu.pe/bitstream/UDCH/981/1/informe%20de%20tesis%20original%20.pdf>
- Rodríguez, I., Kozusznik, M., Peiró, J. y Tordera, N. (2019). Individual, co-active and collective coping and organizational stress: A longitudinal study. *European Management Journal*, 37 (1), 86 – 98. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0263237318300689?via%3Dihub>
- Rojas, M., Jaimes, L. y Valencia, M. (2018). Effectiveness, efficacy and efficiency in teamworks. *Espacios*, 39 (6), 11 – 26. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Salvador, J., Cuenca, G. y Arquero, R. (2021). Evaluating survey research in articles published in Library Science journals. *Revista Española de Documentación Científica*, 44 (2), e295. <https://doi.org/10.3989/redc.2021.2.1774>
- Shawna, F. (2018). *Types of Stress and Health Hazards*. Editorial Website by Empathysites.
- Universidad Cesar Vallejo (2020). *Código de ética en investigación*. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-cesar-vallejo/tecnicas-e-instrumentos-para-la-investigacion/anexo-01-rcun00340-2021-ucv-actualizacion-codigo-de-etica/25236211>

Veytia, M. y Contreras, Y. (2019). Motivational factors to research and Virtual Learning Objects in Maesters students in Education Sciences. *Ride*, 9 (18), 1-18. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v9n18/2007-7467-ride-9-18-84.pdf>

Westreicher, G. (2020). *Planificación*. Editorial Economic.

Zayas, D. y Parra, J. (2020). De la teoría de la dirección a la teoría de liderazgo. Puntos de encuentro en el proceso de gobernanza educacional. *Didáctica y Educación*, 11 (6), 63 – 81.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Independiente: Estrés	El estrés se define como la acción involuntaria del cuerpo ante situaciones de presión, manifestándose por medio de dolores de cabeza, tensión muscular, cansancio, insomnio, falta de concentración y falta de paciencia; siendo en gran medida un estímulo autoimpuesto por la misma mente (García y Gil, 2016).	El estrés se observa a través de las reacciones emocionales y conductuales siendo una respuesta rápida del trabajador ante una situación estresante, también por los estímulos, las interacciones y la exposición al riesgo. Se utilizó la técnica de la “encuesta”, mediante el instrumento “cuestionario” de estrés, siendo original del autor Abanto (2020), pero adaptado para la adecuada aplicación en el estudio emprendido.	Respuesta	- Reacciones a nivel emocional y conductual.	ORDINAL VI. Estrés Bajo (17 – 44) Medio (45 – 68) Alto (69 - 85) D1. Respuesta Bajo (5 – 10) Medio (11 – 15) Alto (16 – 20) D2. Estimulo Bajo (5 – 10) Medio (11 – 15) Alto (16 – 20) D3. Interacción Bajo (3 – 6) Medio (7 - 9) Alto (10 - 12)
			Estimulo	- Carga laboral. - Relaciones entre equipo de trabajo.	
			Interacción	- Habilidades del trabajador. - Demandas exigentes del trabajo.	
			Exposición al riesgo	- Calidad de vida. - Riesgo laboral.	

					D4. Exposición al riesgo Bajo (4 – 8) Medio (9 – 12) Alto (13 - 16)
Dependiente: Desempeño laboral	El desempeño laboral se define entonces como aquella predisposición que demuestra el trabajador para cumplir a tiempo con lo solicitado por la entidad; adicional a ello, también se relaciona con el rendimiento y la facilidad de efectuar las tareas en un corto tiempo y de manera eficaz, resolviendo cualquier conflicto que ocurra internamente (Méndez, 2019).	El desempeño laboral se observa a través de la planificación, donde el cumplimiento de los objetivos es importante, también por las relaciones interpersonales y la eficacia que demuestra cada trabajador. Se utilizó la técnica de la “encuesta”, mediante el instrumento “cuestionario” de desempeño laboral, siendo original del autor Cubas (2021), pero adaptado para la adecuada aplicación en el estudio emprendido.	Planificación	- Cumplimiento y orden. - Planifica, organiza y reporta.	ORDINAL VD. Desempeño laboral Bajo (15 – 39) Medio (40 – 60) Alto (61 – 75) D1. Planificación Bajo (5 – 10) Medio (11 – 15) Alto (16 – 20) D2. Relaciones interpersonales Bajo (5 – 10) Medio (11 – 15) Alto (16 – 20) D3. Eficacia Bajo (5 – 10) Medio (11 – 15) Alto (16 – 20)
			Relaciones interpersonales	- Actitud. - Predisposición. - Manejo de relaciones laborales.	
			Eficacia	- Cumplimiento de las actividades laborales. - Capacidad personal.	

Nota. En la matriz se muestra la operacionalización de las variables, distribuida en sus dimensiones e indicadores.

Anexo 2

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS

Estimado (a), a continuación, se le brinda una serie de ítems con el objetivo de que conteste en base a su propio criterio, marcando con una X.

Opciones de respuesta:

- 1 : Nunca.
- 2 : Algunas veces.
- 3 : Frecuentemente.
- 4 : Muy frecuente.

N°	Estrés	Escala			
		1	2	3	4
	D1. Respuesta				
1	Me es difícil reaccionar de buena manera cuando hay un conflicto en mi trabajo.				
2	Me cuesta estar tranquilo cuando tengo trabajo acumulado.				
3	Me siento agotado cuando termino mi jornada laboral.				
4	Me frustró cuando no termino mis actividades laborales.				
5	Me deprimó rápidamente en mi trabajo, ante el fallecimiento de un paciente.				
	D2. Estímulo	1	2	3	4
6	Han aumentado las funciones en el trabajo.				
7	Siento mucha responsabilidad en el trabajo.				
8	Me tensiona las diferentes reacciones de mis compañeros ante un conflicto.				
9	Me retraso en las actividades laborales, por enseñarles a los nuevos trabajadores.				
10	Han cambiado muchas de las responsabilidades laborales por el ingreso de nuevos trabajadores.				
	D3. Interacción	1	2	3	4
11	Las exigencias en el trabajo son cada vez más grandes, limitándose con ello las capacidades.				
12	Me resulta difícil distribuir mis tiempos por la demanda de trabajo.				
13	Siento que el trabajo me está desgastando.				
	D4. Exposición a riesgo	1	2	3	4
14	Me estoy esforzando demasiado en mi trabajo.				
15	Temo por la vida de mis familiares al exponerlos por trabajar en el hospital.				
16	Siento que arriesgo mi vida, porque el equipo de protección que me brindan no es el adecuado.				
17	Siento que los protocolos de seguridad son insuficientes.				

Nota. Instrumento adaptado por Valderrama y Verastegui (2022).

Categorización del Estrés, criterios y rangos:

Baremo	
Variables y dimensiones	Rangos
VI. Estrés	Bajo (17 – 44) Medio (45 – 68) Alto (69 - 85)
D1. Respuesta	Bajo (5 – 10) Medio (11 – 15) Alto (16 – 20)
D2. Estimulo	Bajo (5 – 10) Medio (11 – 15) Alto (16 – 20)
D3. Interacción	Bajo (3 – 6) Medio (7 - 9) Alto (10 - 12)
D4. Exposición al riesgo	Bajo (4 – 8) Medio (9 – 12) Alto (13 - 16)

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado (a), a continuación, se le brinda una serie de ítems con el objetivo de que conteste en base a su propio criterio, marcando con una X.

Opciones de respuesta:

- 1 : Nunca.
- 2 : Algunas veces.
- 3 : Frecuentemente.
- 4 : Muy frecuente.

N°	Desempeño laboral	Escala			
	D1. Planificación	1	2	3	4
1	Se realiza el cumplimiento de los procedimientos existentes.				
2	Reporta avances de tarea diariamente.				
3	Se tiene orden y claridad en el trabajo realizado.				
4	Se organiza adecuadamente el tiempo para cumplir con las tareas encomendadas.				
5	Se cumple con los plazos establecidos.				
	D2. Relaciones interpersonales	1	2	3	4
6	Cuenta con predisposición en brindar información cuando lo solicitan.				
7	Tiene actitud positiva hacia la Microred.				
8	Tiene actitud de servicio hacia sus pacientes.				
9	Tiene actitud de apoyo hacia sus compañeros de trabajo.				
10	Manejan adecuadamente los conflictos laborales en la Microred.				
	D3. Eficacia	1	2	3	4
11	Tiene capacidad de manejar múltiples tareas				
12	Tiene capacidad de coordinación y liderazgo				
13	Cuento con predisposición para la toma de decisiones.				
14	Cuento con iniciativa en las actividades realizadas				
15	El tiempo empleado para cada actividad es adecuado.				

Nota. Instrumento adaptado por Valderrama y Verastegui (2022).

Categorización del Desempeño laboral, criterios y rangos:

Baremo	
Variables y dimensiones	Rangos
VD. Desempeño laboral	Bajo (15 – 39) Medio (40 – 60) Alto (61 – 75)
D1. Planificación	Bajo (5 – 10) Medio (11 – 15) Alto (16 – 20)
D2. Relaciones interpersonales	Bajo (5 – 10) Medio (11 – 15) Alto (16 – 20)
D3. Eficacia	Bajo (5 – 10) Medio (11 – 15) Alto (16 – 20)

Anexo 3

Solicitud de aplicación y recojo de los instrumentos

Figura 1

Autorización de aplicación de los cuestionarios en la Microred de Marcabal



Nota. Emitido por Dra. Yesabella Brigitte Castro Negreiros, encargada de la Micro red de Salud de Marcabal.

Anexo 4

Matriz de consistencia

TÍTULO: Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre,2022.						
AUTOR: Valderrama Urbina, Jesús Jean Marcos.						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre,2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre,2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la respuesta del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre,2022.</p> <p>Determinar la relación entre el estímulo del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre,2022.</p> <p>Determinar la relación entre la interacción del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de</p>	<p>Hipótesis:</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre,2022</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre,2022.</p>	Variable 1: Estrés			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Respuesta	- Reacciones a nivel emocional y conductual.	1 al 5	- Bajo (5 – 10) - Medio (11 – 15) - Alto (16 – 20)
			Estimulo	- Carga laboral. - Relaciones entre equipo de trabajo.	6 al 10	- Bajo (5 – 10) - Medio (11 – 15) - Alto (16 – 20)
			Interacción	- Habilidades del trabajador. - Demandas exigentes del trabajo.	11 al 13	- Bajo (3 – 6) - Medio (7 - 9) - Alto (10 - 12)
Exposición al riesgo	- Calidad de vida. - Riesgo laboral.	14 al 17	- Bajo (4 – 8) - Medio (9 – 12) - Alto			

	Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre,2022. Determinar la relación entre la exposición al riesgo del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre,2022.				(13 - 16)	
			Variable 2: Desempeño laboral.			
			Dimensiones/niveles	Indicadores/Descripción de los niveles	Ítems	Niveles o rangos
			Planificación	- Cumplimiento y orden. - Planifica, organiza y reporta.	1 al 5	- Bajo (5 – 10) - Medio (11 – 15) - Alto (16 – 20)
			Relaciones interpersonales	- Actitud. - Predisposición. - Manejo de relaciones laborales.	6 al 10	- Bajo (5 – 10) - Medio (11 – 15) - Alto (16 – 20)
			Eficacia	- Cumplimiento de las actividades laborales. - Capacidad personal.	11 al 15	- Bajo (5 – 10) - Medio (11 – 15) - Alto (16 – 20)
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR			
TIPO: Aplicada ENFOQUE: Cuantitativo	POBLACIÓN Y MUESTRA: Estuvo conformada por 50 trabajadores, quienes pertenecen a la Microred de Salud de Marcabal 2022. MUESTREO: No probabilístico	Variable 1: Estrés Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario. Autor: Valderrama. Procedencia: Tesis sobre estrés laboral	DESCRIPTIVA: Se describió los niveles por medio de las tablas cruzadas, dando a conocer las frecuencias y los porcentajes hallados. INFERENCIAL: Se realizaron las pruebas de hipótesis, para ello, se empleó la prueba de normalidad, la cual			

<p>DISEÑO: No experimental – transversal.</p> <p>ALCANCE O NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo – correlacional.</p> <p>MÉTODO: Hipotético – deductivo.</p>	<p>para conveniencia de la investigación.</p>	<p>en el desempeño del personal de salud del Hospital de Trujillo durante el Estado de Emergencia, COVID-19.</p> <p>Adaptación: Abanto</p> <p>Año: 2020.</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Elaboración de cuestionarios.</p> <p>Se aplicó de forma presencial en un tiempo de 15 minutos.</p> <p>Las instrucciones fueron detalladas en los formularios y también se explicaron en persona.</p> <p>Se fijo una fecha y hora específica.</p> <p>Ámbito de Aplicación: Salud.</p> <p>Forma de Administración: Presencial.</p>	<p>definió el uso de la prueba de Pearson, por presentarse datos paramétricos.</p>
		<p>Variable 2: Desempeño laboral.</p> <p>Técnicas: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario.</p> <p>Autor: Valderrama.</p> <p>Procedencia: Tesis sobre desempeño laboral y el nivel de estrés en el personal médico de un Hospital de la Región Lambayeque.</p> <p>Adaptación: Cubas.</p> <p>Año: 2021.</p> <p>Monitoreo:</p>	

		<p>Elaboración de cuestionarios.</p> <p>Se aplicó de forma presencial en un tiempo de 15 minutos.</p> <p>Las instrucciones fueron detalladas en los formularios y también se explicaron en persona.</p> <p>Se fijo una fecha y hora específica.</p> <p>Ámbito de Aplicación: Salud.</p> <p>Forma de Administración: Presencial.</p>	
--	--	---	--

Nota. Autoría propia, en la matriz de consistencia se muestra la coherencia y conexión lógica entre el título, problemas, objetivo, hipótesis, variables y metodología.

Anexo 5

Validez de los instrumentos

Figura 2

Validación N°1 del cuestionario de estrés laboral

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Respuesta							
1	Me es difícil reaccionar de buena manera cuando hay un conflicto en mi trabajo.	X		X		X		
2	Me cuesta estar tranquilo cuando tengo trabajo acumulado.	X		X		X		
3	Me siento agotado cuando termino mi jornada laboral.	X		X		X		
4	Me frustro cuando no termino mis actividades laborales.	X		X		X		
5	Me deprimó rápidamente en mi trabajo, ante el fallecimiento de un paciente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. Estimulo	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Han aumentado las funciones en el trabajo.	X		X		X		
7	Siento mucha responsabilidad en el trabajo.	X		X		X		
8	Me tensiona las diferentes reacciones de mis compañeros ante un conflicto.	X		X		X		
9	Me retraso en las actividades laborales, por enseñarles a los nuevos trabajadores.	X		X		X		
10	Han cambiado muchas de las responsabilidades laborales por el ingreso de nuevos trabajadores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. Interacción	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Las exigencias en el trabajo son cada vez más grandes, limitándose con ello las capacidades.	X		X		X		

12	Me resulta difícil distribuir mis tiempos por la demanda de trabajo.	X		X		X		
13	Siento que el trabajo me está desgastando.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4. Exposición a riesgo	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Me estoy esforzando demasiado en mi trabajo.	X		X		X		
15	Temo por la vida de mis familiares al exponerlos por trabajar en el hospital.	X		X		X		
16	Siento que arriesgo mi vida, porque el equipo de protección que me brindan no es el adecuado.	X		X		X		
17	Siento que los protocolos de seguridad son insuficientes.	X		X		X		

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Aburto Torres, Arnold Dixon

DNI: 44383799

Especialidad del validador: Maestro en intervención psicológica

03 de noviembre del 2022

Firma del Experto Informante.

Nota. Certificado de validación del instrumento de estrés laboral, antes de la aplicación a la muestra del estudio.

Figura 3

Validación N°1 del cuestionario de desempeño laboral

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1. Planificación								
1	Se realiza el cumplimiento de los procedimientos existentes.	X		X		X		
2	Reporta avances de tarea diariamente.	X		X		X		
3	Se tiene orden y claridad en el trabajo realizado.	X		X		X		
4	Se organiza adecuadamente el tiempo para cumplir con las tareas encomendadas.	X		X		X		
5	Se cumple con los plazos establecidos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2. Relaciones Interpersonales								
6	Cuenta con predisposición en brindar información cuando lo solicitan.	X		X		X		
7	Tiene actitud positiva hacia la Microred.	X		X		X		
8	Tiene actitud de servicio hacia sus pacientes.	X		X		X		
9	Tiene actitud de apoyo hacia sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
10	Manejan adecuadamente los conflictos laborales en la Microred.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3. Eficacia								
11	Tiene capacidad de manejar múltiples tareas	X		X		X		
12	Tiene capacidad de coordinación y liderazgo	X		X		X		

13	Cuento con predisposición para la toma de decisiones.	X		X		X	
14	Cuento con iniciativa en las actividades realizadas	X		X		X	
15	El tiempo empleado para cada actividad es adecuado.	X		X		X	

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Aburto Torres, Arnold Dixon

DNI: 44383799

Especialidad del validador: Maestro en intervención psicológica

03 de noviembre del 2022



Firma del Experto Informante.

Nota. Certificado de validación del instrumento de desempeño laboral, antes de la aplicación a la muestra del estudio.

Figura 4

Validación N°2 del cuestionario de estrés laboral

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Respuesta							
1	Me es difícil reaccionar de buena manera cuando hay un conflicto en mi trabajo.	X		X		X		
2	Me cuesta estar tranquilo cuando tengo trabajo acumulado.	X		X		X		
3	Me siento agotado cuando termino mi jornada laboral.	X		X		X		
4	Me frustró cuando no terminé mis actividades laborales.	X		X		X		
5	Me deprimó rápidamente en mi trabajo, ante el fallecimiento de un paciente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. Estimulo	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Han aumentado las funciones en el trabajo.	X		X		X		
7	Siento mucha responsabilidad en el trabajo.	X		X		X		
8	Me tensiona las diferentes reacciones de mis compañeros ante un conflicto.	X		X		X		
9	Me retrasó en las actividades laborales, por enseñarles a los nuevos trabajadores.	X		X		X		
10	Han cambiado muchas de las responsabilidades laborales por el ingreso de nuevos trabajadores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. Interacción	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Las exigencias en el trabajo son cada vez más grandes, limitándose con ello las capacidades.	X		X		X		

12	Me resulta difícil distribuir mis tiempos por la demanda de trabajo.	X		X		X		
13	Siento que el trabajo me está desgastando.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4. Exposición a riesgo	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Me estoy esforzando demasiado en mi trabajo.	X		X		X		
15	Temo por la vida de mis familiares al exponerlos por trabajar en el hospital.	X		X		X		
16	Siento que arriesgo mi vida, porque el equipo de protección que me brindan no es el adecuado.	X		X		X		
17	Siento que los protocolos de seguridad son insuficientes.	X		X		X		

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Palma Elorreaga, Selene Celeste

DNI: 70010617

Especialidad del validador: Maestra en investigación y docencia universitaria

03 de noviembre del 2022



NOMBRES: PALMA ELORREAGA, SELENE CELESTE
DNI: 70010617

.....
Firma del Experto Informante.

Nota. Certificado de validación del instrumento de estrés laboral, antes de la aplicación a la muestra del estudio.

Figura 5

Validación N°2 del cuestionario de desempeño laboral

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Planificación							
1	Se realiza el cumplimiento de los procedimientos existentes.	X		X		X		
2	Reporta avances de tarea diariamente.	X		X		X		
3	Se tiene orden y claridad en el trabajo realizado.	X		X		X		
4	Se organiza adecuadamente el tiempo para cumplir con las tareas encomendadas.	X		X		X		
5	Se cumple con los plazos establecidos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. Relaciones interpersonales							
6	Cuenta con predisposición en brindar información cuando lo solicitan.	X		X		X		
7	Tiene actitud positiva hacia la Microred.	X		X		X		
8	Tiene actitud de servicio hacia sus pacientes.	X		X		X		
9	Tiene actitud de apoyo hacia sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
10	Manejan adecuadamente los conflictos laborales en la Microred.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. Eficacia							
11	Tiene capacidad de manejar múltiples tareas	X		X		X		
12	Tiene capacidad de coordinación y liderazgo	X		X		X		

13	Cuento con predisposición para la toma de decisiones.	X		X		X		
14	Cuento con iniciativa en las actividades realizadas	X		X		X		
15	El tiempo empleado para cada actividad es adecuado.	X		X		X		

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Palma Elorreaga, Selene Celeste

DNI: 70010617

Especialidad del validador: Maestra en investigación y docencia universitaria

03 de noviembre del 2022

NOMBRES: PALMA ELORREAGA, SELENE CELESTE
DNI: 70010617

Firma del Experto Informante.

Nota. Certificado de validación del instrumento de desempeño laboral, antes de la aplicación a la muestra del estudio.

Figura 6

Validación N°3 del cuestionario de estrés laboral

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Respuesta							
1	Me es difícil reaccionar de buena manera cuando hay un conflicto en mi trabajo.	X		X		X		
2	Me cuesta estar tranquilo cuando tengo trabajo acumulado.	X		X		X		
3	Me siento agotado cuando termino mi jornada laboral.	X		X		X		
4	Me frustro cuando no termino mis actividades laborales.	X		X		X		
5	Me deprimó rápidamente en mi trabajo, ante el fallecimiento de un paciente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. Estimulo							
6	Han aumentado las funciones en el trabajo.	X		X		X		
7	Siento mucha responsabilidad en el trabajo.	X		X		X		
8	Me tensiona las diferentes reacciones de mis compañeros ante un conflicto.	X		X		X		
9	Me retraso en las actividades laborales, por enseñarles a los nuevos trabajadores.	X		X		X		
10	Han cambiado muchas de las responsabilidades laborales por el ingreso de nuevos trabajadores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. Interacción							
11	Las exigencias en el trabajo son cada vez más grandes, limitándose con ello las capacidades.	X		X		X		

12	Me resulta difícil distribuir mis tiempos por la demanda de trabajo.	X		X		X		
13	Siento que el trabajo me está desgastando.	X		X		X		
	DIMENSION 4. Exposición a riesgo	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Me estoy esforzando demasiado en mi trabajo.	X		X		X		
15	Temo por la vida de mis familiares al exponerlos por trabajar en el hospital.	X		X		X		
16	Siento que arriesgo mi vida, porque el equipo de protección que me brindan no es el adecuado.	X		X		X		
17	Siento que los protocolos de seguridad son insuficientes.	X		X		X		

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Vera Quispe, Juliana

DNI: 42496060

Especialidad del validador: Maestra en Gerencia en los Servicios de la Salud

03 de noviembre del 2022



Firma del Experto Informante.

Nota. Certificado de validación del instrumento de estrés laboral, antes de la aplicación a la muestra del estudio.

Figura 7

Validación N°3 del cuestionario de desempeño laboral

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ³		Relevancia ³		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Planificación							
1	Se realiza el cumplimiento de los procedimientos existentes.	X		X		X		
2	Reporta avances de tarea diariamente.	X		X		X		
3	Se tiene orden y claridad en el trabajo realizado.	X		X		X		
4	Se organiza adecuadamente el tiempo para cumplir con las tareas encomendadas.	X		X		X		
5	Se cumple con los plazos establecidos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. Relaciones interpersonales							
6	Cuenta con predisposición en brindar información cuando lo solicitan.	X		X		X		
7	Tiene actitud positiva hacia la Microred.	X		X		X		
8	Tiene actitud de servicio hacia sus pacientes.	X		X		X		
9	Tiene actitud de apoyo hacia sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
10	Manejan adecuadamente los conflictos laborales en la Microred.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. Eficacia							
11	Tiene capacidad de manejar múltiples tareas	X		X		X		
12	Tiene capacidad de coordinación y liderazgo	X		X		X		

13	Cuento con predisposición para la toma de decisiones.	X		X		X		
14	Cuento con iniciativa en las actividades realizadas.	X		X		X		
15	El tiempo empleado para cada actividad es adecuado.	X		X		X		

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Vera Quispe, Juliana

DNI: 42496060

Especialidad del validador: Maestra en Gerencia en los Servicios de la Salud

03 de noviembre del 2022



Firma del Experto Informante.

Nota. Certificado de validación del instrumento de desempeño laboral, antes de la aplicación a la muestra del estudio.

Anexo 6

Confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad del estrés

Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	17

Nota. Datos obtenidos de la prueba piloto y procesado en el SPSS.

Confiabilidad del desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,807	15

Nota. Datos obtenidos de la prueba piloto y procesado en el SPSS.

Anexo 7

Consentimiento informado

Figura 8

Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Información:

La presente investigación es conducida por Valderrama Urbina, Jesus Jean Marcos, de la Maestría en GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD de la Universidad Cesar Vallejo. El propósito del estudio es recoger información acerca del tema:

Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre,2022.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Aceptación:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por:

Valderrama Urbina, Jesus Jean Marcos.

He sido informado (a) del propósito del trabajo de investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al investigador: Valderrama Urbina, Jesus Jean Marcos.

Firma:

Nombre: _____

Fecha: _____

Nota. Documento presentado a cada participante del estudio como símbolo de conformidad y aceptación en la participación de la investigación.

Anexo 8

Data piloto

ESTRÉS																		
PARTICIPANTES	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	TOTAL
P1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	34
P2	1	1	2	3	1	2	4	1	1	1	2	1	1	3	1	2	2	29
P3	1	1	4	4	3	4	4	2	1	1	4	4	4	4	1	2	1	45
P4	2	2	2	1	1	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1	1	29
P5	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	26
P6	2	2	3	2	3	3	3	3	1	1	2	2	2	3	3	3	3	41
P7	1	2	3	2	2	3	3	2	3	3	1	1	3	2	2	3	2	38
P8	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	46
P9	3	3	3	1	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	40
P10	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	30

DESEMPEÑO LABORAL																	
PARTICIPANTES	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	TOTAL	
p1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	43	
p2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	56	
p3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	1	50	
p4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	
p5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	54	
p6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	54	
p7	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	49	
p8	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	
p9	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	41	
p10	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	45	

Anexo 9

Data de recolección de datos

Estrés																		
Participantes	Pregun- ta 1	Pregun- ta 2	Pregun- ta 3	Pregun- ta 4	Pregun- ta 5	Pregun- ta 6	Pregun- ta 7	Pregun- ta 8	Pregun- ta 9	Pregun- ta 10	Pregun- ta 11	Pregun- ta 12	Pregun- ta 13	Pregun- ta 14	Pregun- ta 15	Pregun- ta 16	Pregun- ta 17	Tot al
P1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	34
P2	1	1	2	3	1	2	4	1	1	1	2	1	1	3	1	2	2	29
P3	1	1	4	4	3	4	4	2	1	1	4	4	4	4	1	2	1	45
P4	2	2	2	1	1	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1	1	29
P5	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	26
P6	2	2	3	2	3	3	3	3	1	1	2	2	2	3	3	3	3	41
P7	1	2	3	2	2	3	3	2	3	3	1	1	3	2	2	3	2	38
P8	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	46
P9	3	3	3	1	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	40
P10	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	30
P11	2	3	1	2	2	4	4	2	2	1	4	2	3	1	2	2	2	39
P12	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	26
P13	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	35
P14	2	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	37
P15	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	44
P16	1	2	2	2	1	3	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	28
P17	2	4	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39
P18	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	44
P19	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	4	1	3	4	35
P20	2	2	2	2	2	4	3	2	1	3	3	2	4	3	3	2	4	44
P21	1	1	2	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	27
P22	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	27
P23	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	32
P24	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	36

P28	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	37
P29	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	36
P30	1	2	2	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	41
P31	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	44
P32	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	1	31
P33	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	45
P34	2	3	3	4	4	4	2	4	3	2	4	3	4	3	3	48
P35	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	2	2	3	3	40
P36	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	48
P37	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
P38	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	43
P39	2	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	48
P40	1	1	2	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	36
P41	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	48
P42	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	57
P43	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	2	2	3	3	40
P44	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	48
P45	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
P46	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	43
P47	2	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	48
P48	1	1	2	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	36
P49	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	48
P50	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	57



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VERASTEGUI GALVEZ ENMA PEPITA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud de Marcabal, periodo setiembre-diciembre,2022.", cuyo autor es VALDERRAMA URBINA JESUS JEAN MARCOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 03 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VERASTEGUI GALVEZ ENMA PEPITA DNI: 27574818 ORCID: 0000-0003-1606-7229	Firmado electrónicamente por: EPVERASTEGUIG el 05-02-2023 22:52:29

Código documento Trilce: TRI - 0508357