



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Estrés laboral y desempeño laboral durante la pandemia en  
colaboradores del Centro de Salud Jesús Guerreño Cruz I-4  
Huancabamba 2021.

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Espinoza Peña, Karin Jeanette (ORCID: 0000-0002-5242-2489)

**ASESORA:**

Dr. Preciado Marchan, Anita (ORCID: 0000-0002-1818-8174)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**PIURA - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mis padres por su infinito apoyo.

A mis padres, mi hermana , porque todo lo que soy se lo debo a ellos por inculcarme la fortaleza para poder seguir adelante en mis estudios, ellos son la razón para salir adelante luchando cada día tanto en la parte profesional como en la parte personal.

## **Agradecimiento**

A Jehová Dios.

Por darnos la sabiduría la fortaleza la fuerza para culminar mi etapa académica.

A mis padres Samuel Espinoza mi madre Rufina Peña, por ser el pilar fundamental superación gracias de todo corazón los amo con toda mi alma.

A mi maestra Doctora Anita Preciado por siempre ayudarme y apoyarme en mi proceso de formación gracias Doctora de todo corazón.

A mi hermana Melisa por ser mi apoyo incondicional para seguir adelante gracias de todo corazón.

## Índice de contenidos

<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
<b>Índice de contenidos</b> .....	iv
<b>Índice de tablas</b> .....	v
<b>Índice de gráficos</b> .....	vi
<b>Resumen</b> .....	vii
<b>Abstract</b> .....	viii
<b>I.- INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II.- MARCO TEÓRICO</b> .....	5
<b>III.- METODOLOGÍA</b> .....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2. Variables y operacionalización .....	17
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis .	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimientos .....	21
3.6. Método de análisis de datos .....	21
3.7. Aspectos éticos .....	22
<b>IV.- RESULTADOS</b> .....	23
<b>V.- DISCUSIÓN</b> .....	29
<b>VI.- CONCLUSIONES</b> .....	36
<b>VII.- RECOMENDACIONES</b> .....	37
<b>REFERENCIAS</b> .....	38
<b>ANEXOS</b> .....	

## Índice de tablas

Tabla 1:	
<i>Ficha técnica de la escala de estrés laboral</i>	18
Tabla 2:	
<i>Ficha técnica de la escala de desempeño laboral</i>	20
Tabla 3:	
<i>Niveles de estrés laboral en los colaboradores del centro de salud</i>	23
Tabla 4:	
<i>Niveles de desempeño laboral en colaboradores del centro de salud</i>	24
Tabla 5:	
<i>Prueba de normalidad de los datos del estrés laboral y desempeño laboral</i>	25
Tabla 6:	
<i>Relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral</i>	25
Tabla 7:	
<i>Relación entre la dimensión desgaste emocional y el desempeño laboral</i>	26
Tabla 8	
<i>Relación entre la dimensión retribución económica y el desempeño laboral</i>	26
Tabla 10	
<i>Relación entre la dimensión condiciones laborales y el desempeño laboral</i>	27
Tabla 11	
<i>Relación entre la dimensión desmotivación laboral y el desempeño laboral</i>	27
Tabla 12	
<i>Relación entre demanda laboral profesional y el desempeño laboral</i>	28
Tabla 13	
<i>Relación entre la dimensión demerito profesional y el desempeño laboral</i>	28

## Índice de gráficos

Gráfico 1	
<i>Niveles de estrés laboral</i>	23
Gráfico 2	
<i>Niveles de desempeño laboral</i>	24

## Resumen

Este trabajo tuvo como objetivo general determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud Jesús Guerrero Cruz I-4 Huancabamba 2021. Para tal efecto, fue un estudio de tipo aplicada, no experimental con un diseño descriptivo correlacional, se ha empleado una muestra de 59 colaboradores a quienes les administraron los cuestionarios de estrés laboral y desempeño laboral. Se ha encontrado como resultado que el estrés laboral y el desempeño laboral tiene una relación inversa altamente significativa de  $-.443^{**}$  y una significancia de 0.000; en cuanto a los datos descriptivo, se evidenció que el 71, 2% presenta niveles bajos y moderados de estrés laboral durante la pandemia; en cuanto al desempeño laboral, el 74,6% de trabajadores presentan niveles bajos y regulares. Se ha encontrado que las 6 dimensiones del estrés laboral se relacionan de forma inversa con el desempeño laboral siendo el Rho de Spaerman superior a 0.40 y una significancia menor que el 0.05. Por lo tanto, se puede concluir que el estrés laboral y el desempeño laboral tienen una relación inversa, en mayor estrés laboral menor desempeño laboral en los colaboradores del centro de salud.

**Palabras clave:** estrés laboral, desempeño laboral, motivación laboral.

## **Abstract**

The general objective of this work was to determine the relationship between work stress and work performance during the pandemic in employees of the Jesús Guerrero Cruz I-4 Huancabamba 2021 health center. For this purpose, it was an applied, non-experimental study with a Descriptive correlational design, a sample of 59 collaborators was used to whom the questionnaires of work stress and work performance were administered. As a result, it has been found that job stress and job performance have a highly significant inverse relationship of  $- .443^{**}$  and a significance of 0.000; Regarding the descriptive data, it was evidenced that 71.2% present low and moderate levels of work stress during the pandemic; Regarding job performance, 74.6% of workers present low and regular levels. It has been found that the 6 dimensions of work stress are inversely related to work performance, Spearman's Rho being greater than 0.40 and a significance less than 0.05. Therefore, it can be concluded that job stress and job performance have an inverse relationship, with higher job stress lower job performance in health center employees.

**Keywords:** job stress, job performance, job motivation.

## **I.- INTRODUCCIÓN**

El comportamiento humano varía de acuerdo al contexto donde se desenvuelven las personas y cumple funciones de manera específica. Con la venida de la pandemia del coronavirus, muchos trabajadores de los diversos rubros han experimentado cambios en su comportamiento dentro de sus labores. Específicamente, los colaboradores del sector salud han presentado conductas de estrés, manifestado con ansiedad, episodios depresivos, desmotivación, temor al contagio lo que ha tenido una repercusión significativa en su desempeño laboral.

A nivel internacional, se observa que la tercera parte de los médicos presentó un estrés laboral leve, el 6% de colaboradores presento un estrés alto y un 72% presentaron conductas de ansiedad (Monterrosa et al, 2020). En otras investigaciones, se ha encontrado que, en España más de 74.000 el personal de salud ha presentado coronavirus, las causas principales fueron trabajo recargado de trabajo, rotación de unidades, incremento de pacientes y diversas vicisitudes en su vida personal (Leal et al, 2021). En este mismo sentido, otros informes, refieren que el 71.3% de trabajadores presentaron un estrés laboral promedio a consecuencia de la pandemia (Bellido et al, 2021).

A nivel nacional, la presencia de la pandemia COVID-19 ha incrementado de manera significativa los niveles de estrés, que ha sido originado por el temor y la inseguridad constante al estar expuestos a los personas contagiadas, observar muertes de personas, o tener problemas para cubrir sus necesidades de alimentación debido a la declinación de los ingresos; otro factor fue la falta de información sobre el virus y la forma en cómo se expande (Ministerio de Salud, 2021). Según investigaciones recientes, en el 2020 a consecuencia de los efectos de la pandemia, el 58,6% de trabajadores de salud presentó un alto estrés, el 21,8% tuvo un nivel promedio estrés y un 19,5 presentó pequeñas sintomatologías (Marquina y Adriazola, 2020).

En el ámbito local, el 78,8% de colaboradores de la unidad emergencias del Hospital Regional ha presentado un rango medio de estrés laboral y rendimiento deficiente en sus labores, esto permite conocer que un alto porcentaje de profesionales de la salud experimentan en algún momento dificultades físicas y reacciones emocionales a consecuencia de este virus, causando un malestar

general acompañado de cefalea, cansancio en el trabajo desmotivación para cumplir con sus funciones (Ramírez, 2020). Específicamente, se ha observado que los colaboradores del centro de salud de Huancabamba a consecuencia de la pandemia han presentado diferentes conductas como ansiedad, episodios depresivos, irritabilidad, estas condiciones han tenido una repercusión negativa en el cumplimiento adecuado de sus funciones.

Estos datos estadísticos presentados en líneas superiores, indican que, durante la pandemia, todos los trabajadores especialmente los que trabajan en el sector salud han presentado altos niveles de estrés debido a que este personal ha estado en primera fila en la lucha contra la pandemia, sumado a esto, también está el miedo al contagio, pérdida de seres queridos, familia y dificultad para acceder a tratamientos. Se puede inferir que, a consecuencia del estrés laboral, los colaboradores de los centros de salud no han tenido un adecuado desempeño en sus puestos de trabajo. Son diversos los trabajos que se han realizado sobre estas variables, algunos trabajos son psicométricos, descriptivos, propositivos, es decir el estrés laboral ha sido investigado con diversas variables con trabajadores de diversos rubros y en los de salud, pero no se han estudiado la relación que presentan el estrés laboral con el desempeño laboral en el sector salud específicamente en el tiempo de la emergencia sanitaria. Bajo estas condiciones, surge la necesidad de investigación la asociación de la variable de estrés laboral y desempeño laboral en colaboradores del sector salud de un centro de salud de la Provincia de Huancabamba.

En función a lo observado, en este trabajo, se ha planteado como pregunta de investigación: ¿existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud Jesús Guerrero Cruz I-4 Huancabamba 2021?

Esta investigación se justifica desde las siguientes perspectivas: A nivel teórico se busca redefinir y clarificar las variables en estudio considerando los diversos aportes y modelos teóricos, esto permitirá que el conocimiento existente sobre el estrés laboral y desempeño laboral sea más sólido y robusto y pueda ser empleado por investigaciones posteriores que busquen estudiar las mismas variables o temas relacionados. Su valor práctico radica en que, después de la

aplicación de instrumentos, procesamiento de resultados se conocerá las características de estas variables, con base en esto se podrán hacer propuestas de planes de acción que permitan a los colaboradores del centro de salud manejar estrategias para atenuar los efectos del estrés y de esta manera tener un mejor desempeño en su puesto de trabajo. A nivel metodológico, los instrumentos de recolección de datos presentan una validez y confiabilidad de acuerdo al contexto donde se desarrolla la investigación.

A nivel social, este estudio es relevante realizarlo puesto que los colaboradores del centro de salud mediante la aplicación de talleres aprenderán y manejarán estrategias que ayuden a canalizar adecuadamente el estrés y en consecuencia tendrán un mejor desempeño laboral ayudando al cumplimiento de los objetivos del establecimiento de salud.

Por lo tanto, en esta investigación se propone: determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud Jesús Guerrero Cruz I-4 Huancabamba 2021. Así también se plantearon los siguientes objetivos específicos:

Identificar los niveles de estrés laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud de Huancabamba.

Identificar los niveles de desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud de Huancabamba.

Establecer la relación entre la dimensión desgaste emocional y el desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud de Huancabamba.

Establecer la relación entre la dimensión retribución económica y el desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud de Huancabamba.

Establecer la relación entre la dimensión condiciones laborales y el desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud de Huancabamba.

Establecer la relación entre la dimensión desmotivación laboral y el desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud de Huancabamba.

Establecer la relación entre la dimensión demanda laboral profesional y el desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud de Huancabamba.

Establecer la relación entre la dimensión demerito profesional y el desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud de Huancabamba.

También se han planteado las siguientes hipótesis:

H1: existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud Jesús Guerrero Cruz I-4 Huancabamba 2021

H0: No existe relación significativa entre el estrés laboral I y el desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud Jesús Guerrero Cruz I-4 Huancabamba 2021

## II.- MARCO TEÓRICO

Referente a los antecedentes relacionados con las variables en estudio, se han encontrado los siguientes:

A nivel internacional Aguirre et al. (2018) en Uruguay desarrollo un trabajo que estuvo orientado a conocer la asociación el *burnout*, el estrés laboral, la satisfacción laboral y el conflicto trabajo-familia en trabajadores de tráfico aéreo, tomando en consideración variables como la edad, sexo, estado civil. Fue de tipo descriptiva-correlacional de corte transversal, en la investigación participaron 161 personas, para hacer el levantamiento de los datos se ha empleado el Cuestionario: MBI-GS de *Burnout*, prueba para evaluar el estrés laboral y la prueba de Conflicto de Trabajo y Familia. Mediante el análisis de los resultados se obtuvo un nivel moderado de *burnout*, estrés laboral y conflicto trabajo-familia. En las correlaciones se evidenció que entre ambas variables existe una correlación de Spearman de 0.25 y un valor P 0.002. por tanto, se puede concluir que a mayor burnout mayor será el estrés laboral dentro de los trabajadores de esta organización.

Tenelanda (2018) en Ecuador realizó un estudio que tuvo como finalidad analizar los factores de riesgos psicosocial que provocan el estrés laboral en los niveles jerárquicos de una empresa del sector industrial del Ecuador y su incidencia en el desempeño laboral del personal. Fue un trabajo de tipo descriptivo y un diseño no experimental, de corte transeccional. Para tal efecto, se empleó una muestra de 50 empleados participantes a quienes se les administró el cuestionario (CoPsoQ) Ista21 para categorizar y clasificar el nivel de riesgos y el formulario MINSA para evaluar el desempeño laboral de los colaboradores. El procesamiento de los datos se hizo el programa estadístico SPSS Statistics V.24. Los resultados indicaron que el estrés laboral se presenta con mayor incidencia en las dimensiones de inseguridad y estima en todos los niveles jerárquicos; respecto al desempeño laboral de los trabajadores, se ha observado que se alcanza niveles que comienzan desde bueno, muy bueno y excelente; en cuanto a las correlaciones, se evidenció una relación de Rho de Spearman positiva y negativa moderadas en pocos factores de las variables estrés y desempeño laboral. Esto permitió concluir que las variables de estrés laboral no han incidido negativamente en el desempeño laboral de esta organización.

Chiang (2018) en Chile desarrolló un estudio que tuvo como finalidad determinar la relación entre Satisfacción Laboral y Estrés Laboral en el personal de una Institución de Beneficencia de una provincia de este país. Fue una investigación de tipo no experimental de corte transeccional con un diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 184 trabajadores, los instrumentos que se emplearon fueron la escala de estrés laboral y la prueba de satisfacción laboral. Los resultados indicaron que, todas las personas que integran esta institución presentaron bajas tensiones, demandas psicológicas muy bajas y un buen control de su trabajo; referido a la satisfacción laboral el porcentaje que tuvo mayor predominancia fue el nivel promedio de satisfacción laboral. Llegando a concluir que a mayor percepción sobre la satisfacción laboral y buen control del trabajo, se logra disminuir el nivel de las conductas del estrés, por lo tanto, conocida esta asociación de variables, es importante que desarrollen líneas de acción.

Adam (2019) en Venezuela realizó un trabajo que tuvo como objetivo investigar la influencia del estrés laboral y la motivación en el desempeño laboral en una organización privada. Fue una investigación cuantitativa con un diseño correlacional, se trabajó con una muestra de 200 personas, como técnica se empleó la encuesta y como instrumentos se emplearon los cuestionarios de estrés laboral y motivación laboral en el trabajo. Los resultados indicaron que el estrés laboral y la motivación laboral afectan significativamente al desempeño laboral, lo cual implica que existe una relación significativa entre estas variables. Por lo tanto, se pudo concluir que las condiciones del desempeño laboral mejoran de forma significativa cuando las conductas de estrés disminuyen, en consecuencia, tienen una alta motivación en sus labores.

A nivel nacional Ibáñez (2021) en Perú, realizó un estudio que tuvo como finalidad determinar la asociación entre el estrés laboral y desempeño laboral de profesores de los colegios públicos de la provincia de Moquegua. Fue de tipo sustantiva y transeccional con diseño descriptivo correlacional, para tal efecto se ha trabajado con un universo muestral de 100 educadores de varios colegios quienes trabajaban en una modalidad de horario completo, para levantar los datos se ha hecho uso del de las pruebas de estrés laboral y el desempeño laboral docente. Los resultados a nivel descriptivo del estrés, indicaron que un 56%

educadores de estos colegios tienen regular conductas de estrés y el 37% manifestaron severos síntomas relacionados con las conductas estresantes; con referencia a la variable de desempeño laboral, se evidenció que el 62% de educadores tiene un rango promedio en su desempeño y sólo el 12% demuestran tener un alto grado de desempeño en sus funciones, esto permite entender que cada variable tiene una asociación de forma recíproca. Referente a la asociación entre variables objetos de estudio en este trabajo, se encontró una correlación inversa no muy alta, pero es significativa ya que el coeficiente de relación tuvo un valor de  $-0,389^{**}$  que quiere decir que en la medida como los profesores presentan altas conductas de estrés, su desempeño tiene a reducir considerablemente. Se pudo concluir que existe una asociación significativa entre las variables estudiadas en este sector de la población.

Loayza (2021) en Perú realizó un trabajo que estuvo orientado a conocer la asociación existente entre la variable de estrés laboral y desempeño laboral en colaboradores de enfermería del Hospital Regional de la ciudad de Cusco. Para tal efecto fue un trabajo descriptivo con un diseño correlacional, el universo muestral estuvo compuesto por 197 colaboradores del centro de salud de esta región, para recolectar los datos se emplearon como instrumentos el cuestionario de estrés laboral y desempeño laboral. Los resultados indicaron que entre el estrés laboral y desempeño laboral existe una asociación negativa de  $-0.181$  y una significancia de  $0.01$  en la muestra estudiada. Esto llevó a concluir que, esta asociación inversa encontrada significa que a mayor presencia del estrés el desempeño de las personas de este hospital desciende, así también si se reducen la presencia de los factores que causan el estrés, se obtienen un mejor desempeño en sus labores.

Delgado et al (2020) de Perú en su artículo que tuvo como finalidad establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud de Trujillo. Fue una investigación transeccional y un diseño correlacional, la muestra fue constituida por 98 colaboradores de dicho establecimiento de salud, para el levantamiento de los datos, se aplicaron los cuestionarios de estrés laboral y desempeño laboral. Los resultados indicaron que el 98% de la muestra seleccionada presentan estrés medio y un 39,8% presentó altos indicadores de buen desempeño laboral, dentro de las correlaciones se han encontrado que

entre estas dos variables existe una relación inversa moderada que implica que en la medida que las conductas de estrés sean altas, el desempeño laboral tiende a disminuir o también a mayor desempeño laboral menor presencia del estrés laboral. Por lo tanto, se concluye que la asociación entre estas variables es inversa y significativa, al generar cambios en una, también la otra sufre alteraciones.

A nivel local Yovera (2020) en Piura en su artículo que tuvo como propósito identificar el nivel de asociación entre la variable de estrés laboral y la satisfacción laboral en colaboradores de la comuna de Piura. Fue un trabajo de tipo descriptivo y de diseño correlacional explicativo, el universo muestral estuvo integrado por 309 trabajadores de diferentes áreas de la municipalidad provincial, para el levantamiento de la información se han aplicado el cuestionario para evaluar el estrés laboral en trabajadores y la escala de satisfacción laboral. Como resultado se ha encontrado que existe una asociación inversa pero significativa entre las variables estudiadas debido a que el coeficiente de correlación fue de -0.141 (sig. 0.013). Se pudo concluir que esta relación encontrada implica que, a mayor estrés laboral, menor satisfacción laboral tienen los colaboradores de la Municipalidad.

Respecto a las bases de variable estrés laboral, se presentan en el siguiente orden: definiciones, dimensiones y teorías que lo sustentan.

De manera general, el estrés es un estado de activación biológica antihomeostática que se produce cuando el organismo fracasa en sus intentos de adaptarse a las demandas de su entorno inmediato y va acompañado de conductas de ansiedad, tristeza, irritación, fatigación, irritabilidad y cansancio que tienen un impacto sobre la salud de las personas, afectando de manera negativa en las habilidades para mantener la homeostasis ante la interacción con el medio (Navinés et al, 2021; Abarca, 2021).

En el contexto que nos ocupa, el estrés laboral es definido como un problema de relevancia dentro de los criterios de salud pública ya que, si bien sus efectos varían de una persona a otra, constituye la reacción que se genera cuando las demandas y el trabajo bajo presión no están de acorde los conocimientos y destrezas de las personas que laboran dentro de un ambiente específico, por lo tanto, sobrepasa su capacidad de respuesta y esto hace tener diversas

reacciones fisiológicas. Bajo estas condiciones, las personas presentan problemas para adaptarse a este nuevo ambiente, sin embargo, en la forma como el trabajador tiene una percepción que las cosas que se piden rebasan sus recursos para afrontarlas es que de da el estrés en las organizaciones (Navinés et al, 2021).

En un sentido más amplio, las conductas del estrés surgen producto de la interacción entre la persona y su medio donde cumple funciones determinadas, entiéndase por ambiente las condiciones del ambiente y la percepción que se tiene sobre el clima, cuando esta percepción es negativa la persona presenta el estrés laboral, lo que tiene una repercusión significativa en la salud física y mental en cada individuo. En otras palabras, se manifiesta en el conjunto de las preocupaciones, mortificaciones y nerviosismo que tiene el trabajador como resultado de las altas exigencias demandadas en su trabajo, del clima laboral, de la inseguridad del trabajo y la capacidad de respuesta del trabajador a las demandas o exigencias de su trabajo (Cruz et al, 2021), existe consenso en lo investigadores para afirmar que el estrés tiene una relación directa con el desempeño laboral y otras variables más (Zúñiga, 2019).

Es importante señalar las características, cómo se manifiesta y cuáles son sus implicancias en el desarrollo de las funciones laborales de las personas.

Primero, un sujeto afectado por el estrés de forma continua reduce su motivación, el compromiso y el rendimiento laboral, entonces, dentro de la gestión empresarial se observa el incremento del ausentismo, los retiros fuera de hora y la alta rotación del personal, lo que se afecta la productividad (Abarca, 2021). Segundo, si bien es cierto que algunos colaboradores están acostumbrados a trabajar bajo presión, pero las dinámicas laborales no adecuadas, temor excesivo a contagiarse, miedo a ser excluidos, emociones frustrantes, alejarse del grupo familiar, sensación de cansancio físico y mental, fuertes tensiones en cuanto a la solución de conflictos y percepción de alta carga laboral genera síntomas severos de conductas estresantes que si bien es cierto afectan al cumplimiento de sus funciones laborales, pero también repercute en la calidad de vida (León et al, 2021; Iriarte et al, 2021). Finalmente, diversas investigaciones indican que el estrés laboral es uno de los efectos en salud de los riesgos psicosociales a los

que se encuentran expuestos los maestros al desempeñar su trabajo (Iriarte et al, 2021).

Para un mayor análisis y comprensión de la variable del estrés laboral, se lo puede hacer en función a seis dimensiones:

Para fines de esta investigación el estrés laboral implica una gama de reacciones emocionales cognitivas, conductuales y fisiológicas frente al ambiente donde labora el individuo y se expresa mediante la siguiente sintomatología: cansancio, desgaste físico y psicológico, excitación, estado de angustia lo que genera que crea que no puede con esa situación. La forma en cómo se manifiesta está en función a todo el bagaje de experticia que tenga la persona, sobre todo como perciba la exigencia dentro de su trabajo y saber que no cuenta con estrategias para hacer frente a estas demandas, es cuando una persona presenta estrés dentro de su trabajo (Hernández, et al., 2012; Verduzco, 2018). Estos autores aseveran que el estrés laboral presenta seis factores.

Las demandas laborales tienen que ver con la cantidad de funciones que se les exige que realicen los colaboradores de una organización sin considerar la disposición y recursos para realizar tal acción. Dicho de otra manera, la demanda laboral alude a la cantidad de trabajo que exige, considerando, asiduidad de las funciones a realizar y sobre todo el nivel de concentración y atención que debe conservar para su respectiva ejecución (Hernández, et al., 2012).

El control o demerito profesional, tiene que ver con la autonomía que tiene el trabajador para realizar actividades que estén dentro de su competencia, sobre todo la percepción de que su trabajo es valorado por lo que sabe y hace dentro de la organización, también alude al crecimiento profesional dentro de su puesto de trabajo.

El desgaste emocional tiene que ver con el agotamiento y desmotivación para actuar con denuedo y sentido de respuesta inmediata ante el cumplimiento de tareas. Es decir, como los colaboradores perciben que aplican sus destrezas en su desenvolvimiento de sus funciones, una persona al tener una saturación de trabajo, siente que emocionalmente está agotado, no encuentra esa satisfacción en lo que hace.

La retribución económica hace alusión a los ingresos económicos que son una recompensa por realizar un trabajo particular, este factor está muy asociado con la forma de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de una organización (Hernández, et al., 2012). Muchas veces las personas se estresan por el tema de la economía, sienten que los sueldos no les son suficientes, hay muchas obligaciones con la casa y diversas cuentas por cancelar.

Las condiciones laborales se refieren a las exigencias impuestas a los individuos, cuando estas condiciones son desfavorables se asocia con la insatisfacción de los individuos. A menudo, se les pide a los colaboradores que desempeñen adecuadamente sus funciones, dando buenos resultados para la empresa; no obstante, las condiciones donde se desempeñan las personas no son idóneas en vez contribuir a la productividad, es causa de declive.

Finalmente, la motivación laboral, que alude a la voluntad de los colaboradores para desempeñar adecuadamente sus funciones asignadas (Hernández, et al., 2012; Loaysa, 2021). Toda persona realiza con entusiasmo sus funciones en función a los estímulos que va recibir, el ámbito organizacional, los colaboradores tiene que recibir diversos estímulos que compensen sus necesidades, solo así se tendrá un trabajador productivo. Pueden ser estímulos externos como sueldo, viajes, cumpleaños etc; o en también internos que tienen que ver con la forma como el colaborador siente que está creciendo profesionalmente y valoran su trabajo.

Entender por qué surge el estrés laboral dentro del ámbito de las organizaciones es de mucha importancia, ello constituye la base para establecer líneas de acción que permitan paliar sus efectos en el desempeño de cada colaborador. En este sentido, existen diversas teorías que explican las características de esta variable; no obstante, en esta investigación se consideran tres teorías que se ajustan a los objetivos de este estudio.

Teoría de las demandas y los recursos personales propuesto por Lazarus y Folkman (1986). Estos autores refieren que, para comprender las causas del estrés laboral, se deben comprender el tipo de demandas impuestas a los colaboradores, en este sentido, si no tiene estrategias adecuadas el individuo esta frente a una situación adversa y se manifiesta en diversas conductas. En otras

palabras, las respuestas negativas y amenazantes sólo se dan cuando estas condiciones están por encima del control del individuo. En esta línea, Schaufeli y Salanova (2002) aseveran que los estímulos estresantes pueden analizarse en función a dos clases: las demandas laborales entendidas como los aspectos físicos, sociales y organizacionales que requieren esfuerzo físico y buena inteligencia emocional por ejemplo el agotamiento emocional o físico, la sobrecarga de trabajo y discrepancia entre las demandas. Por otro lado, los recursos, se refieren a la estrategia y mecanismo de regulación que tiene cada ser humano que se tiene para hacer frente a las demás del entorno inmediato, estos recursos pueden ser personales y laborales (Barea, 2018).

Importante mención también merece los aportes del enfoque cognitivo que, sostiene que la conducta de la persona es el resultado de cómo se interpreta la información, es decir, de la percepción que tiene el trabajador sobre las condiciones donde desarrollo sus funciones depende su conducta estresante. Bajo esta mirada, para Durán (2010), la percepción que tiene un individuo de falta de control sobre situaciones estresantes, aunado al sentimiento de sobre esfuerzo ocasiona un desgaste en la persona y provoca un estado de estrés, debido a la manera en que el individuo percibe cierto acontecimiento, que puede manifestarse de diferentes formas (físicas, emocionales y conductuales). En suma, la principal causa de estrés proviene a partir de la forma de percibir y valorar cada situación, que estará mediada siempre por las características personales (Duran, 2010; Verduzco, 2018). El enfoque conductista sostiene que todo comportamiento es la consecuencia de los estímulos y respuestas dentro del ambiente donde se desenvuelve una persona (Posso et al., 2020). En este contexto, el estrés laboral en las organizaciones constituye una respuesta fisiológica y conductual ante los estímulos, y acontecimientos externos (Verduzco, 2018; Carranco et al., 2019) que está asociado a la presión del trabajo, desajustes en el clima y la dinámica organizacional, remuneración inadecuada, ausencia de apoyo del grupo y de la supervisión, falta de autonomía, relaciones interpersonales insatisfactorias, ausencia de un plan de carrera, condiciones desfavorables en el ambiente de trabajo, relaciones conflictivas con los superiores o falta de orientación para el desarrollo de las tareas;

todos estas condiciones funcionan como elementos estresores en los colaboradores (Cirera et al., 2012; González, 2012).

Respecto a las bases teorías del desempeño laboral, se puede organizar de la siguiente manera: definición, características, dimensiones y modelos que lo fundamentan.

El diseño laboral se define como la forma en que el colaborador desarrolla sus funciones alineado a los objetivos corporativos de una organización. Palacio Descals (2005) refiere que el desempeño laboral es el valor esperado como aporte a la organización en un periodo de tiempo que contribuye a la eficiencia organizacional, y el desarrollo de estos puede ser motivado por diferentes factores personales o ambientales (Billyard y Donohue, 2016). Para otros investigadores, el desempeño laboral mide el rendimiento expuesto por parte de los trabajadores a la organización y permite identificar las áreas con efectos positivos y negativos (Mejillón (2017). En esta misma línea, el desempeño laboral se refiere al rendimiento que posee cada trabajador al momento de realizar las actividades asignadas, el desenvolvimiento con el que actúa, es por esto que gran parte de las empresas establecen como prioridad evaluar el desempeño para medir el grado de eficacia y eficiencia con que realizan sus actividades (Bohórquez et al, 2020; Guzmán et al., 2020).

Para efectos de esta investigación el desempeño laboral se define como la forma en la que colaborador organiza y cumple de manera satisfactoria las funciones asignadas por la organización de presta servicios (Milkovich y Boudreau, 2017; Loayza, 2021). La variable de desempeño laboral, se puede medir en función a 4 dimensiones que se mencionan a continuación.

Primero, la calidad de trabajo que tiene que ver con la forma como realiza las tareas, es decir en el tiempo específico, optimizando recursos y sobre todo generando resultados inmediatos, tiene que ver con su eficiencia y eficacia y sobre todo que este trabajo realizado sea de utilidad práctica la empresa donde labora; además está relacionada con los resultados que tiene cada colaborador y como estos se ajustan a los objetivos de la organización.

Segundo, la responsabilidad que tiene que ver con el cumplimiento de las funciones con honradez, compromiso y puntualidad que debe caracterizar a los colaboradores de una entidad, también es definida como el proceso a recorrer para terminar con una actividad particular con todas las cosas y requerimiento adecuado (Pastor, 2017). Las organizaciones en la actualidad buscan personas que siempre realicen sus funciones por voluntad personal y no como resultado de una constante supervisión.

Tercero, el compromiso institucional que representa el grado de cooperación por iniciativa que tienen los trabajadores. Esta dimensión está asociada con el grado como se compromete la persona para la institución donde presta servicios. Implica que tanto se identifica con la institución y con base en esto, qué está dispuesto hacer para ayudar al cumplimiento de su misión.

Finalmente, el liderazgo que tiene que ver con la capacidad para dirigir y delegar funciones para una correcta ejecución de los objetivos de una terminada organización (Pastor, 2017). Esto es una competencia que buscan las organizaciones en la actualidad debido a que ayuda a conducir y desarrollar un buen trabajo en equipo.

El desempeño laboral es explicado de manera más precisa mediante la teoría de la motivación detallada en la jerarquía de las necesidades de Maslow. Esta teoría señala que la motivación, dentro del ámbito laboral, es definida como un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados; por esto, en el ámbito laboral es importante conocer las causas que estimulan la acción humana, ya que, mediante el manejo de la motivación, entre otros aspectos, los administradores pueden operar estos elementos a fin de que su organización funcione adecuadamente y los miembros se sientan más satisfechos (Manjarrez et al., 2020; García., 2016). Según los teóricos de este enfoque son 5 las necesidades que se debe escalar para lograr la autorrealización necesidades fisiológicas, seguridad afiliación, el reconocimiento y finalmente la autorrealización (Hamra, 2019). En síntesis, se puede decir que, en acuerdo con algunas investigaciones recientes, se parte de la premisa que la motivación se convierte en un factor capital en el desempeño de los trabajadores de las empresas (Evia, 2019; Bohórquez et al, 2020).

Siguiendo el hilo conductor de la motivación laboral, se puede decir esta depende de dos factores: primero están los factores internos que tienen que ver con la búsqueda de la realización personal y la fidelidad con los propósitos procuran placer en el trabajo: estimulan la pasión, la paciencia y la perseverancia, imprescindibles para crecer como persona y en el ámbito de la organización (Tobando, 2018); los factores externos son los estímulos materiales que hacen que el colaborador cubra sus necesidades, entre ellos destaca la remuneración económica, viajes, celebridades (Manjarrez et al., 2020).

Bajo estas consideraciones teóricas señaladas de ambas variables, en esta investigación y apoyadas en una urdimbre de constructor teóricos, se parte de la premisa de que el estrés laboral asociado con el desempeño laboral en el personal de salud en los tiempos de pandemia. Investigaciones recientes, han determinado que factores vinculados con el estrés laboral son: la falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, las dificultades interpersonales y la falta de justicia organizacional; y otros factores sumados como: la actual emergencia sanitaria lo que hace que los trabajadores perciban una sobre carga laboral y tensión a causa del teletrabajo (Pacori et al., (2020).

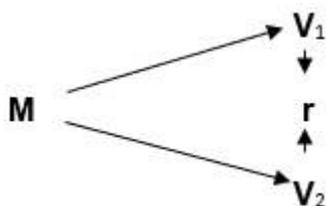
### III.- METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación fue de enfoque cuantitativo debido a que se han trabajado con datos numéricos siguiendo un proceso sistemático y ordenado para poder llegar a desarrollar los objetivos de la investigación (Monje, 2017). Fue de tipo sustantiva por lo que está orientada a dar una explicación de la ocurrencia de determinados fenómenos en un contexto que presentan características en común, es decir busca dar una explicación de los hechos. De tipo aplicada debido a que se empleó el conocimiento teórico para la solución inmediata de un problema que presentan una determinada población (Sánchez et al, 2018).

Finalmente fue de tipo no experimental debido a que no se ha tenido un control de las variables ni mucho menos ha existido manipulación de variables, sino que se inferencias sobre las relaciones entre las variables; aparte de esto porque se ha realizado una medición de las variables en un momento y tiempo determinado (Pérez, 2015; Maguiña, 2021).

En cuanto al diseño fue descriptivo correlacional ya que estuvo orientada a realizar una descripción y determinar el grado de asociación entre dos o más variables dentro de una población que presentan atributos homogéneos (Hernández et al, 2018). Quedando su diseño de la siguiente forma.



Dónde:

M= Muestra

V1= estrés laboral

V2= Desempeño laboral

r= Relación entre las variables

## **3.2. Variables y operacionalización**

### **Variable 1: Estrés laboral**

#### **Definición conceptual**

Son una gama de respuestas emocionales cognitivas, conductuales y fisiológicas, frente a una situación estresante como es una demanda a la que no pueden cumplir los trabajadores, se expresa mediante cansancio, excitación, angustia y falta de iniciativa (Hernández, et al., 2012).

#### **Dimensiones**

- Desgaste emocional
- Retribución económica
- Condiciones laborales
- Desmotivación laboral
- Demandas laborales
- Demerito profesional

### **Variable 2: Desempeño laboral**

#### **Definición conceptual**

Es la forma en cómo cada trabajador realiza sus funciones asociado con los lineamientos que la organización a determinado para cada uno (Milkovich y Boudreau, 2017; Loayza, 2021)

#### **Dimensiones**

- Calidad del trabajo
- Responsabilidad
- Compromiso organizacional
- Liderazgo y trabajo en equipo.

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

### **Población**

Alude a un conjunto de personas o cosas a los que se puede acceder para analizar características en común que presentan, debe ser seleccionada bajo

determinados criterios (Arias et al, 2016). La población total para esta investigación es de 50 colaboradores del centro de salud de Huancabamba.

#### Criterio de inclusión

- Personas que laboren el centro de salud de Huancabamba
- Personas mayores de 18 años.
- Personas que hayan laborado a tiempo completo durante la emergencia sanitaria.

#### Criterios de exclusión.

- Colaboradores de otros centros de salud de otros lugares
- Personas que hayan laborado menos de dos meses en el centro de salud.
- Personas que no tengan voluntad de participar en la investigación.

#### Muestra

Es un subconjunto o parte del universo a quienes está dirigida el estudio, su obtención está determinada con una fórmula que permite conocer el número que sea suficiente para representar a la población (López, 2004). Debido a que la población es pequeña, se ha trabajado con todo el universo poblacional.

#### **Muestreo**

Hace alusión a las técnicas utilizadas para la extracción de la muestra, y tiene mucho que ver con los criterios que determina el investigador (Otzen y Manterola, 2017). Debido a que la muestra es pequeña, no se ha empleado ninguna fórmula para obtener la muestra, sino se ha trabajado con todos los elementos.

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

#### **Técnicas**

Para efectos de este trabajo, se ha empleado la técnica de la encuesta debido a que es utilizada por muchas investigaciones, pues permite un levantamiento metódico y ordenada de los datos lo que facilita procesamiento respectivo (Casas et al, 2003).

#### **Instrumentos de recolección de datos**

Instrumento 1: Escala de estrés laboral

Tabla 1: Ficha técnica de la escala de estrés laboral

Nombre	Escala de estrés laboral
Autor	Hernández (2012)
Ciudad de origen	Piura
Año de creación	2012
Objetivo	Evaluar el nivel de estrés entre los colaboradores del centro de salud durante la pandemia.
Administración	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación	15 minutos aproximadamente
Ámbitos de aplicación	Clínico y organizacionales
Cantidad de dimensiones	6 dimensiones
Número de items	38 reactivos
Tipo de escala	Escala Likert
Opciones de respuesta	Nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre, siempre

**Fuente:** Elaboración propia

### **Validez**

La validez de contenido de la escala de estrés laboral en trabajo recientes ha presentado valores de 1.00 para todos sus items que integran la prueba, lo que implica que son claros, relevantes y coherentes. Para efectos de la esta investigación, la validez de contenido se obtuvo mediante el método de juicio de expertos haciendo uso del estadístico de la V de Aiken, se los jueces han puntuado a los reactivos de la prueba con valores de 1.00.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento en investigaciones recientes ha presentado valores de 0.94. De igual forma en este trabajo de investigación se obtuvo la confiabilidad haciendo uso del coeficiente de Alfa de Cronbach para conocer el grado de precisión y exactitud de los datos, como resultado se han encontrado valores superiores a 0.80 que lo ubican dentro de una categoría aceptable.

## **Instrumento 2: escala de desempeño laboral**

**Tabla 2**

*Ficha técnica de la escala de desempeño laboral*

Nombre	Escala de desempeño laboral
Autor	Milkovich y Boudreau, 2017
Ciudad de origen	Trujillo- Perú
Año de creación	2017
Objetivo	Evaluar el nivel de desempeño laboral en colaboradores del centro de salud.
Administración	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación	15 minutos aproximadamente
Ámbitos de aplicación	Clínico y organizacionales
Cantidad de dimensiones	4 dimensiones
Número de items	31 reactivos
Tipo de escala	Escala Likert
Opciones de respuesta	Nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre, siempre

**Fuente:** Elaboración propia

### **Validez**

La validez de contenido de la escala de desempeño laboral en estudios recientes ha presentado valores de 1.00 para todos sus items que integran la prueba, lo que implica que son claros, relevantes y coherentes. Para efectos de la esta investigación, la validez de contenido se obtuvo mediante el método de juicio de expertos haciendo uso del estadístico de la V de Aiken y ha presentado valores de 1.00 para todos los reactivos. (Que significa que tenga uno que son coherentes

### **Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento en investigaciones recientes ha presentado valores de 0.93. De igual forma en este trabajo de investigación se obtuvo la

confiabilidad haciendo uso del coeficiente de Alfa de Cronbach para conocer el grado de precisión y exactitud de los datos, y se han encontrado valores superiores a 0.80 que se ubican dentro de una categoría aceptable.

### **3.5. Procedimientos**

Para la ejecución de este trabajo, se ha tomado en cuenta los siguientes procedimientos:

En primer lugar, se ha conversado con las autoridades del centro de salud con la finalidad de socializar el objetivo de la investigación, sobre todo la importancia para los colaboradores el desarrollar una investigación de esta naturaleza.

En segundo lugar, se han presentado los documentos respectivos para solicitar el permiso formal para la aplicación de los instrumentos de forma virtual debido a la coyuntura por la emergencia social, para tal efecto, se han pedido los correos electrónicos y números de celular de los colaboradores para poder hacer la distribución de los cuestionarios.

En tercer lugar, una vez obtenido el permiso y habiendo solicitado los contactos necesarios, se ha procedido a levantar los datos. La modalidad de recolección de datos, ha sido de manera online. La presentación de los cuestionarios ha sido de la siguiente forma: primero se ha puesto de manera clara el objetivo de la investigación, para tal efecto, se les solicitaba veracidad en todas sus respuestas; para garantizar la colaboración y calidad de respuestas, se ha puesto el consentimiento informado donde tenían aceptar participar de forma voluntaria.

Finalmente, una vez obtenidas las respuestas de todos los colaboradores, se han procedido a descargar el Excel para hacer el reemplazo de los datos y pueda ser exportada al programa estadístico SPSS-26 para hacer el proceso de estadística.

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

Después de haber elaborado la data en Excel se han procedido a realizar el análisis de los datos.

En cuanto a las propiedades psicométricas de los instrumentos se han analizado mediante los siguientes estadísticos: la validez de contenido a sido procesa

mediante la  $V$  de Aiken, la confiabilidad de ambos instrumentos ha sido determinada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Para obtener los resultados descriptivos como son los niveles de estrés laboral y desempeño laboral se han empleado los cuadros de frecuencia y percentiles. Para determinar la normalidad de los datos, se ha empleado la prueba de Kolmogórov-Smirnov debido a que la muestra ha sido mayor que 50.

Para estimar la relación entre las variables, se ha utilizado la estadística inferencias, la prueba empleada ha sido el Rho de Spearman debido a que los datos no han tenido una distribución normal.

### **3.7. Aspectos éticos**

En esta investigación se ha considerado los siguientes principios éticos consignados en el código de ética del psicólogo peruano.

Primero, se ha explicado de manera clara el objetivo de la investigación, también se ha tomado en cuenta el consentimiento informado como símbolo de que cada participante ha aceptado participar voluntariamente en el estudio.

Segundo, se ha garantizado en todo tiempo la confidencialidad de los datos, para ello, la aplicación de instrumentos ha sido de forma anónima, sólo se ha solicitado información que se ajustaba a los objetivos de la investigadora como es el sexo y la edad.

Finalmente, se ha explicado que después análisis de los datos, los resultados serían publicados solo con fines de investigación, es decir para generar antecedentes que sirvan de base para que otras personas sigan investigando la relación entre las variables.

#### IV.- RESULTADOS

En este apartado se presentan los resultados a nivel descriptivo como inferenciales.

**Tabla 3**

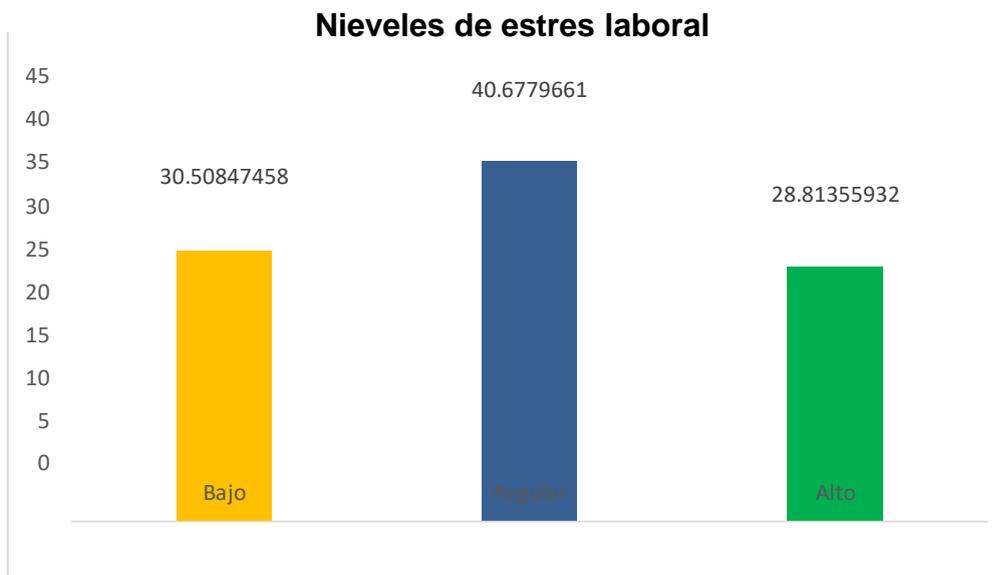
*Niveles de estrés laboral en los colaboradores del centro de salud.*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Bajo	18	30,5
Regular	24	40,7
Alto	17	28,8
Total	59	100.0

**Fuente:** base de datos del estrés laboral

En la tabla 3 y gráfico 1 se presentan los resultados del estrés laboral en colaboradores del centro de salud de Huancambanba, se observa que de las 59 personas que han participado, el 40,7% presenta un rango moderado de estrés laboral, el 30,5% se encuentra en un nivel bajo y un 28,8% presenta un grado severo de conductas estresantes. Por lo tanto, general se evidencia que 71, 2% presenta niveles bajos y moderados de estrés laboral durante la emergencia sanitaria causada por la pandemia.

**Gráfico 1**



**Fuente:** base de datos

**Tabla 4**

*Niveles de desempeño laboral en colaboradores del centro de salud*

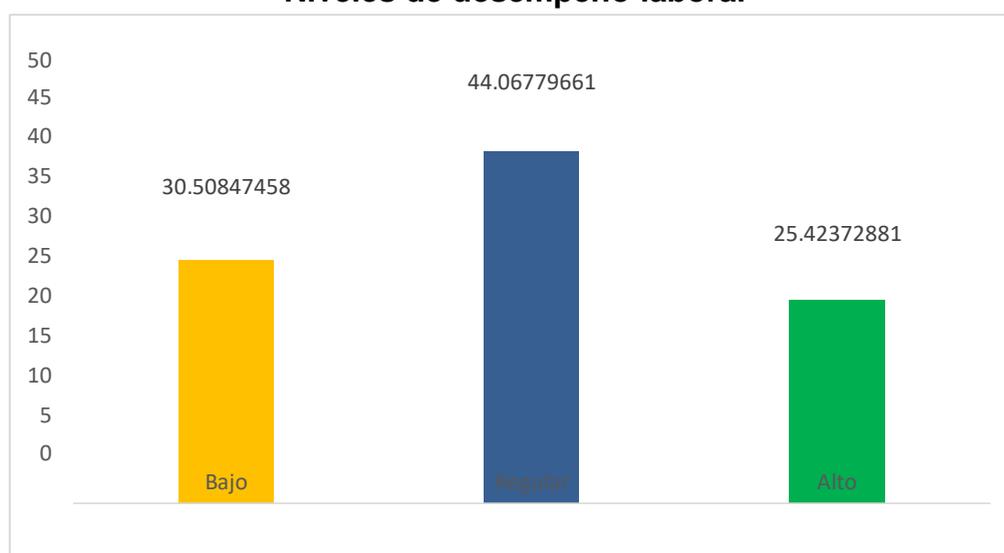
	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	18	30,5
	Regular	26	44,1
	Alto	15	25,4
	Total	59	100,0

**Fuente:** base de datos

La tabla 4 y gráfico 2 muestran los resultados de los niveles de desempeño laboral en los colaboradores del centro de salud de Huancabamba, se visualiza que un 44,1% de colaboradores tiene una categoría regular de conductas estresantes, el 30,5% tiene un desempeño bajo y sólo el 25,4 presenta un alto desempeño laboral dentro de este centro de salud. Por lo tanto, se observa que el mayor porcentaje (74,6%) de trabajadores presentan niveles bajos y regulares en cuanto al desempeño laboral.

**Gráfico 2**

**Niveles de desempeño laboral**



**Fuente:** base de datos

**Tabla 5***Prueba de normalidad de los datos del estrés laboral y desempeño laboral*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	Gl	Sig.
Estrés laboral	,050	59	,200*
Desempeño laboral	,050	59	,200*

**Fuente:** base de datos

La tabla 5 muestra los resultados de la distribución de los datos mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, se puede observar que los datos no todos son simétricos, si bien es verdad que las variables a nivel general si son paramétricas, pero no sucede lo mismo con las dimensiones, en tal sentido, se ha elegido trabajar con el Rho de Spearman para obtener las correlaciones entre variables.

**Tabla 6***Relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral*

			Calidad del trabajo	Responsabilidad	Compromiso organizacional	Liderazgo y trabajo en equipo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,513**	-,332*	-,355**	-,278*	-,443**
n		Sig. (bilateral)	,000	,010	,006	,033	,000
		N	59	59	59	59	59

**Fuente:** Base de datos de estrés laboral y desempeño académico.

La tabla 6 presenta los resultados de las correlaciones obtenidas mediante Spearman, se evidencia que el estrés laboral tiene una correlación significativa inversa con todos los factores de la variable de desempeño laboral. La calidad del trabajo tiene una relación inversa significativa de  $-,513^{**}$  y una significancia de 0.000; la responsabilidad tiene una asociación de  $-,332^*$  y un valor P de 0.010; el compromiso organizacional  $-,355^{**}$  y un valor P de 0.006; el liderazgo y trabajo en equipo  $-,278^*$  y un P valor de 0.033. De manera general, el estrés laboral y el desempeño laboral tiene una relación inversa altamente significativa de  $-,443^{**}$  y una significancia de 0.000.

**Tabla 7***Relación entre la dimensión desgaste emocional y el desempeño laboral*

			Calidad del trabajo	Respons abilidad	Compromiso organizacional	Liderazgo y trabajo en equipo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Desgaste emocional	Coeficiente de correlación	-,445**	-,232	-,257*	-,218	-,358**
		Sig. (bilateral)	,000	,077	,049	,098	,005
		N	59	59	59	59	59

**Fuente:** base de datos

La tabla 7 muestra los resultados de las correlaciones de la dimensión desgaste emocional y desempeño laboral obtenidas a través del de Rho de Spearman, se observa que el desgaste emocional tiene una relación inversa significaba solo con dos de los factores del desempeño laboral. La calidad del trabajo tiene una relación de  $-,445^{**}$  y una significancia de 0.000; el compromiso organización tiene una relación de  $-,257^*$  y una significancia, las dos dimensiones de responsabilidad y liderazgo y trabajo en equipo no tienen relación debido a que la significancia fue mayor a 0.05. De forma general, se visualiza que el desgaste emocional y el desempeño laboral tienen una relación significativa de  $-,358^{**}$  y una significancia de 0.005.

**Tabla 8***Relación entre la dimensión retribución económica y el desempeño laboral*

			Calidad del trabajo	Responsabi lidad	Compromiso organizacional	Liderazgo y trabajo en equipo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Retribución económica	Coeficiente de correlación	-,309*	-,251	-,228	-,222	-,274*
		Sig. (bilateral)	,017	,055	,082	,090	,036
		N	59	59	59	59	59

**Fuente:** Base de datos

En la tabla 9 se presentan los resultados de las correlaciones obtenidas mediante Spearman, se puede observar que a nivel general la retribución económica con el

desempeño laboral tiene una relación inversa significativa de  $-.274^*$  y una relación de  $0.036$ . en cuando a las dimensiones del desempeño laboral, se observa que sólo la calidad del trabajo tiene una relación de  $-.309^*$  y una significancia de  $0,017$ , el resto de dimensiones, no tiene ninguna relación.

**Tabla 10**

Relación entre la dimensión condiciones laborales y el desempeño laboral

			Calidad del trabajo	Responsabilidad	Compromiso organizacional	Liderazgo y trabajo en equipo	Desempeño
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	$-.498^{**}$	$-.327^*$	$-.403^{**}$	$-.303^*$	$-.467^{**}$
		Sig. (bilateral)	,000	,012	,002	,020	,000
		N	59	59	59	59	59

**Fuente:** base de datos

La tabla 10 presenta los resultados de las correlaciones de la dimensión condiciones laborales con el desempeño laboral obtenidas mediante el Rho de Spearman. Se ha encontrado que las 4 dimensiones de del desempeño laboral y las condiciones laborales tiene una relación inversa y significativa de ( $-.498^{**}$  -  $-.327^*$   $-.403^{**}$   $-.303^*$ ) y una significancia menor que  $0.05$ . De manera general, las condiciones laborales y el desempeño académico tienen una relación inversa altamente significativa de  $-.467^{**}$  y una significancia de  $0.000$ .

**Tabla 11**

Relación entre la dimensión desmotivación laboral y el desempeño laboral

			Calidad del trabajo	Responsabilidad	Compromiso organizacional	Liderazgo y trabajo en equipo	Desempeño
Rho de Spearman	Desmotivación laboral	Coeficiente de correlación	$-.451^{**}$	$-.326^*$	$-.329^*$	$-.268^*$	$-.418^{**}$
		Sig. (bilateral)	,000	,012	,011	,040	,001
		N	59	59	59	59	59

**Fuente:** base de datos

La tabla 11 presenta el resultado de las correlaciones de la dimensión desmotivación laboral y el desempeño laboral obtenidas mediante la prueba de Spearman. Se observa que, la dimensión desmotivación laboral y las dimensiones del desempeño laboral tienen una relación significativa de  $-.451^{**}$   $-.326^*$   $-.329^*$  -

,268\* y una significancia menor que 0.05. De manera general, estas variables tienen una relación inversa significativa de  $-,418^{**}$  y una significancia de 0.001.

**Tabla 12**

*Relación entre la dimensión demanda laboral profesional y el desempeño laboral.*

			Calidad del trabajo	Responsabilidad	Compromiso organizacional	Liderazgo y trabajo en equipo	Desempeño
Rho de Spearman	Demanda laboral	Coefficiente de correlación	$-,397^{**}$	$-,304^*$	$-,202$	$-,235$	$-,347^{**}$
		Sig. (bilateral)	,002	,019	,124	,073	,007
		N	59	59	59	59	59

**Fuente:** base de datos

La tabla 12 muestra los resultados de las correlaciones entre la demanda laboral y el desempeño laboral obtenidas a través de Spearman, se observa que las 4 dimensiones del desempeño laboral tienen una relación significativa con la demanda laboral de  $-,397^{**}$   $-,304^*$   $-,202$   $-,235$  y una significancia menor de 0.05. De forma general, se observa que la demanda laboral y el desempeño laboral tiene una relación inversa y significativa de  $-,347^{**}$  y una significancia de 0.007.

**Tabla 13**

*Relación entre la dimensión demerito profesional y el desempeño laboral*

			Calidad del trabajo	Responsabilidad	Compromiso organizacional	Liderazgo y trabajo en equipo	Desempeño
Rho de Spearman	Demerito profesional	Coefficiente de correlación	$-,509^{**}$	$-,257^*$	$-,320^*$	$-,258^*$	$-,413^{**}$
		Sig. (bilateral)	,000	,049	,013	,048	,001
		N	59	59	59	59	59

**Fuente:** Base de datos

La tabla 13 muestra los resultados de las correlaciones de la dimensión demerito profesional con el desempeño laboral obtenidas mediante la prueba de Rho de Spearman. Se puede observar que, los factores del desempeño laboral tienen se relacionan de forma significativa con el demerito profesional ( $-,509^{**}$   $-,257^*$   $-,320^*$   $-,258^*$   $-,413^{**}$ ) y una significancia menor de 0.05. A nivel general, la dimensión de demerito profesional tiene una relación de  $-,413^{**}$  y una significancia de 0.001.

## V.- DISCUSIÓN

Después de haber realizado el análisis de los datos, se ha encontrado los siguientes hallazgos que a continuación se procede a discutirlos.

El objetivo general de este trabajo fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en colaboradores del centro de salud de Huancabamba en tiempos de pandemia. En consecuencia, se ha encontrado que el estrés laboral tiene una relación inversa con todas las dimensiones del desempeño laboral. La calidad del trabajo tiene una relación inversa significativa de  $-,513^{**}$  y una significancia de 0.000; la responsabilidad  $-,332^*$  y un P valor de 0.010; el compromiso organizacional tiene una relación inversa de  $-,355^{**}$  y una significancia de 0.006; el liderazgo y trabajo en equipo  $-,278^*$  y un P valor de 0.033. de manera general, el estrés laboral y el desempeño laboral tiene una relación inversa altamente significativa de  $-,443^{**}$  y una significancia de 0.000. Teóricamente estos resultados significan que el estrés laboral definido como las reacciones Fisiológicas y emocionales originadas por las preocupaciones que experimentan las personas dentro de un contexto determinado, que se genera por la falta de capacidad de respuesta frente a las demandas del entorno (Hernández, et al., 2012; Verduzco, 2018), está asociado el desempeño laboral entendido como la forma en la que colaborador organiza y cumple de manera satisfactoria las funciones asignadas por la organización de presta servicios (Milkovich y Boudreau, 2017; Loayza, 2021). Dicho de otro modo, en la medida como las personas muestran cansancio, agotamiento emocional, irritabilidad, falta de motivación, los colaboradores tendrán un bajo desempeño laboral. A mayor estrés laboral, menor desempeño laboral en los colaboradores del centro de salud, o también se puede decir que, a menor estrés laboral, mayor rendimiento laboral.

Estos resultados tienen alguna relación con lo encontrado por Ibáñez (2021) quien desarrolló un trabajo a determinar la asociación entre el estrés laboral y desempeño laboral de profesores de los colegios públicos de la provincia de Moquegua, encontrando una correlación inversa de  $-0,389^{**}$  que quiere decir que en la medida como los profesores presentan altas conductas de estrés, su desempeño tiene a reducir considerablemente. De la misma forma no pueden pasar por inadvertidos los hallazgos de Loayza (2021) que, al estudiar la relación

entre la variable de estrés laboral y desempeño laboral en colaboradores de enfermería del Hospital Regional de la ciudad de Cusco, ha encontrado como resultado que entre el estrés laboral y desempeño laboral existe una asociación negativa de -0.181 y una significancia de 0.01. Haciendo un análisis de estos hallazgos en los trabajadores de este centro de salud, se puede decir que los niveles moderados de estrés que han experimentado durante la emergencia sanitaria pueden explicar las dificultades que presenta el desempeño laboral, la relación encontrada no es influencia, sino asociación, pero que significa que, si una variable sufre transformaciones, también lo hace. Por lo tanto, es necesario que, el personal encargado de recursos humanos de este centro de salud, se desarrollen estrategias para que los trabajadores pueden enfrentar a las demás del ambiente, pueda responder favorablemente a estos cambios.

El primer objetivo específico fue identificar los niveles de estrés laboral en los colaboradores del centro de salud de Huancabamba en tiempos de pandemia. Se ha encontrado como resultado que de las 59 personas que han participado, el 40,7% presenta un nivel de estrés laboral moderado, el 30,5% se encuentra en un nivel bajo y un 28,8% presenta un alto nivel de estrés laboral. De manera, general se evidencia que 71, 2% presenta niveles bajos y moderados de estrés laboral durante la emergencia sanitaria causada por la pandemia. Estos resultados significan que durante la emergencia sanitaria por el coronavirus los trabajadores han experimentado una gama de reacciones emocionales cognitivas, conductuales y fisiológicas frente al ambiente de trabajo y se ha manifestado en los siguientes síntomas cansancio, desgaste físico y psicológico, excitación, estado de angustia lo que genera que crea que no puede con esa situación (Hernández, et al., 2012).

Estos resultados se relacionan en alguna manera con los hallazgos de Ibáñez (2021) quien realizó un estudio que tuvo como finalidad determinar la asociación entre el estrés laboral y desempeño laboral de profesores de los colegios públicos de la provincia de Moquegua, encontrado un 56% educadores de estos colegios tienen regular conductas de estrés y el 37% presentan una categoría grave cuyos síntomas de estrés laboral son muy altos. De acuerdo a los resultados se puede inferir que los que las condiciones de la pandemia han tenido influencia en la salud mental de los colaboradores, manifestadas en cansancio, desmotivación,

desgaste emocional. Esto puede deberse en los centros de salud, se busca atender a la población, se preocupan en esta tarea, pero descuidan el fortalecer el bienestar del personal que presta servicio en este centro, entonces como no se da entrenamiento en estrategias de afrontamientos y capacidad de respuesta ante las nuevas demandas del ambiente. Estas condiciones, han hecho que, al venir la pandemia, al ser adversas las circunstancias no tengan estrategias ni capacidad de respuesta ante el incremento de casos, pérdida de seres queridos, temor al contagio entre otras más. Que fue identificar los niveles de desempeño laboral en los colaboradores del centro de salud de Huancabamba en tiempos de pandemia. Se ha observado que el 44,1% de trabajadores tiene un nivel regular, el 30,5% tiene un desempeño bajo y sólo el 25,4 presenta un alto desempeño laboral dentro de este centro de salud. Por lo tanto, se observa que el mayor porcentaje (74,6%) de trabajadores presentan niveles bajos y regulares en cuanto a su desempeño laboral. Estos datos significan que, existen algunas dificultades para la organización y cumplimiento de manera satisfactoria las funciones asignadas por la organización de presta servicios (Milkovich y Boudreau, 2017; Loayza, 2021). Es decir, la emergencia sanitaria ha tenido un efecto significativo en esto, los colaboradores de este centro de salud, no están cumpliendo con las metas establecidas en cada área, por lo que en alguna medida no se contribuye a la consecuencia de la misión, visión y valores corporativos.

Estos resultados en alguna medida tienen alguna relación con los hallazgos de Ibáñez (2021) que su estudio que, orientado a conocer la correlación entre la variable de estrés laboral y desempeño laboral de profesores de los colegios públicos, ha encontrado que, respecto al desempeño laboral, el 62% de educadores tiene un rango promedio de sus funciones laborales y sólo el 12% tiene un alto grado de desempeño y es eficiente en su tareas, bajo este marco, se puede inferir que estas variables actúan en un sentido de dependencia una con la otra. Sin embargo, existen otras investigaciones realizadas en con personal de salud, evaluado en desempeño laboral, en encontrado que el 39,8% presentó altos indicadores de buen desempeño laboral (Delgado et al., 2020). Bajo este marco, se puede decir que cada persona tiene diferentes recursos personales para hacer frente a las situaciones estresantes e incluso el trabajo bajo presión, por lo tanto saben manejar la presión social y esas condiciones adversar y

pueden cumplir con sus funciones dentro de sus puestos de trabajo, en otros casos, centros de salud buscan enseñar a sus trabajadores estrategias de afrontamiento para que se puedan desarrollar funcionalmente y poder cumplir con las expectativas de la organización.

En cuanto al tercer objetivo específico que fue establecer la relación entre la dimensión desgaste emocional y el desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud de Huancabamba. Se ha encontrado que el desgaste emocional tiene una relación inversa significaba sólo con dos de las dimensiones del desempeño laboral. La calidad del trabajo tiene una relación de  $-.445^{**}$  y una significancia de 0.000; el compromiso organización tiene una relación de  $-.257^*$  y una significancia, las dos dimensiones de responsabilidad y liderazgo y trabajo en equipo no tienen relación debido a que la significancia fue mayor a 0.05. De forma general, se visualiza que el desgaste emocional y el desempeño laboral tienen una relación significativa de  $-.358^{**}$  y una significancia de 0.005. Teóricamente estos resultados significan que el desgaste emocional entendido como el agotamiento y desmotivación para actuar con denuedo y sentido de respuesta inmediata ante el cumplimiento de tareas, que se expresa con una saturación de trabajo (Hernández, et al., 2012), esta asociado con el desempeño laboral definido como el rendimiento que posee cada trabajador al momento de realizar las actividades asignadas, el desenvolvimiento con el que actúa (Bohórquez et al, 2020; Guzmán et al., 2020), dicho de otra manera en la media que una persona está agotada emocionalmente por las demandas del trabajo, tiende a disminuir de forma considerable su desempeño laboral. A mayor desgaste emocional, menor desempeño académico, a menor desgaste emocional, mayor rendimiento académico. Estos resultados son análogos con los encontrado por Loayza (2021) que, al estudiar la relación entre la variable de estrés laboral y desempeño laboral, encontrado que entre el estrés laboral y desempeño laboral existe una asociación negativa de -0.181 y una significancia de 0.01 entra la muestra estudiada.

Referido al cuarto objetivo específico que fue establecer la relación entre la dimensión retribución económica y el desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud de Huancabamba. Los resultados indicaron que a nivel general la retribución económica con el desempeño laboral tiene una

relación inversa significativa de  $-0,274^*$  y una relación de 0.036. En cuando a las dimensiones del desempeño laboral, se observa que sólo la calidad del trabajo tiene una relación de  $-0,309^*$  y una significancia de 0,017, el resto de dimensiones, no tiene ninguna relación. Estos resultados significan que existe una relación parcial, entre la retribución económica y el desempeño laboral, es decir que los ingresos económicos que son una recompensa por realizar un trabajo dentro del centro de salud (Hernández, et al., 2012), tiene una asociación parcial con el nivel de rendimiento en las tareas asignadas a cada trabajador en función a las áreas de servicio (Milkovich y Boudreau, 2017). Esta relación parcial encontrada, quiere que, en alguna medida como se den las condiciones de la retribución económica el nivel de desempeño laboral va incrementar o disminuir, quizá existan otras variables asociadas como la motivación o satisfacción laboral que si tengan alta relación.

El quinto objetivo específico fue establecer la relación entre la dimensión condiciones laborales y el desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud de Huancabamba. Se ha encontrado que las 4 dimensiones de del desempeño laboral y las condiciones laborales tiene una relación inversa y significativa de  $(-0,498^{**} -0,327^* -0,403^{**} -0,303^*)$  y una significancia menor que 0.05. De manera general, las condiciones laborales y el desempeño académico tienen una relación inversa altamente significativa de  $-0,467^{**}$  y una significancia de 0.000. Estos resultados significan que a mayores condiciones laborales inadecuadas originadas por el ambiente, menor será el nivel de desempeño en los trabajadores. Dicho de otra forma, si el trabajador cumple sus funciones dentro de un ambiente donde las condiciones laborales son desfavorables, entonces se presentarán dificultades para tener un buen desempeño en sus labores. Otras investigaciones al estudiar el estrés laboral con otras variables relacionadas al encontrado resultado análogo. Adam (2019) realizó un trabajo que tuvo como objetivo investigar la influencia del estrés laboral y la motivación en el desempeño laboral en una organización privada, han determinado que el estrés laboral y la motivación laboral afectan significativamente al desempeño laboral, lo cual implica que existe una relación significativa entre estas variables. Por lo tanto, se pudo concluir que las

condiciones del desempeño laboral mejoran de forma significativa cuando los las conductas de estrés disminuyen.

El sexto objetivo específico fue establecer la relación entre la dimensión desmotivación laboral y el desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud de Huancabamba, se ha encontrado que la dimensión desmotivación laboral y las dimensiones del desempeño laboral tienen una relación significativa de  $-.451^{**}$   $-.326^*$   $-.329^*$   $-.268^*$  y una significancia menor que 0.05. De manera general, estas variables tienen una relación inversa significativa de  $-.418^{**}$  y una significancia de 0.001. Estos resultados significan que la medida como los colaboradores se encuentren desmotivados debido a que no se satisfacen necesidades internas y externas, entonces no se tendrán buenos índices de desempeño laboral, los colaboradores no rendirán y no cumplirán con las metas establecidas. Es decir, a mayor desmotivación laboral, menor desempeño laboral, o también se puede decir a menor desmotivación laboral, el desempeño laboral se incrementará. Investigaciones recientes, al estudiar la satisfacción laboral y estrés laboral han encontrado que a mayor percepción sobre la satisfacción laboral y buen control del trabajo, se logra disminuir el nivel de las conductas del estrés, por lo tanto, conocida esta asociación de variables, es importante que se desarrollen líneas de acción (Chiang, 2018). Esto permite comprender que la motivación el motor de la conducta en las personas, una persona motivada es capaz de realizar grandes cosas, dentro de la organización, un colaborador que se encuentre desmotivado por diferentes razones que tienen que ver con aspectos internos o externos, jamás va a poder desarrollar satisfactoriamente sus funciones en el tiempo establecido.

El séptimo objetivo específico fue establecer la relación entre la dimensión demanda laboral profesional y el desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud de Huancabamba. Se observa que las 4 dimensiones del desempeño laboral tienen una relación de significativa con la demanda laboral de  $-.397^{**}$   $-.304^*$   $-.202$   $-.235$  y una significancia menor de 0.05. De forma general, se observa que la demanda laboral y el desempeño laboral tiene una relación inversa y significativa de  $-.347^{**}$  y una significancia de 0.007.

Estos resultados significan que cuanto más alta sea la demanda laboral, menor será el desempeño laboral en los colaboradores de este sector del ministerio del ministerio de turismo.

En teoría esto significa que la demanda laboral entendida como la cantidad de funciones que se les exige que realicen los colaboradores de una organización sin considerar la disposición y recursos para realizar tal acción (Hernández, et al., 2012), se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral que alude al valor esperado como aporte a la organización en un periodo de tiempo que contribuye a la eficiencia organizacional, y el desarrollo de estos puede ser motivado por diferentes factores personales o ambientales (Billyard y Donohue, 2016). En otras palabras, si las demandas laborales incrementan, el desempeño laboral decrece, si se mejoran las condiciones de las demandas laborales, entonces los colaboradores desempeñarán con efectividad sus funciones.

Finalmente, el último objetivo fue establecer la relación entre la dimensión demerito profesional y el desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud de Huancabamba. Se puede observar que, las dimensiones del desempeño laboral tienen se relacionan de forma significativa con el demerito profesional (-,509\*\* -,257\* -,320\* -,258\* -,413\*\*) y una significancia menor de 0.05. A nivel general, la dimensión de demerito profesional tiene una relación de -,413\*\* y una significancia de 0.001. Estos resultados indican que a mayor demerito profesional menor rendimiento en sus labores demostrarán los trabajadores. Teóricamente se puede decir que, el control o demerito profesional que tiene que ver con la autonomía que tiene el trabajador para realizar actividades que estén dentro de su competencia, sobre todo la percepción de que su trabajo es valorado por lo que sabe y hace dentro de la organización, crecimiento profesional dentro de su puesto de trabajo (Hernández, et al., 2012), se asocia con el desempeño laboral que hace referencia al rendimiento que posee cada trabajador al momento de realizar las actividades asignadas, el desenvolvimiento con el que actúa (Bohórquez et al, 2020; Guzmán et al., 2020). Esto permite hacer entender que para tener un buen desempeño laboral, los factores económicos si tienen influencia, pero es la forma como el colaborador siente que valoran sus capacidades, lo tratan como él se merece, se le permite para que se desarrolle profesionalmente y como persona, que

encuentre un sentido de autorrealización, estas condiciones son las que permiten que se tenga una buena disposición y voluntad para cumplir con las responsabilidades en el tiempo establecido por la organización.

## VI.- CONCLUSIONES

1. Se ha encontrado que entre la variable estrés laboral y el desempeño laboral tiene una relación inversa altamente significativa de  $-.443^{**}$  y una significancia de 0.000, lo que implica que a mayor estrés laboral menor desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud de Huancabamba.
2. Referido al estrés laboral, se ha encontrado que el 71, 2% presenta niveles bajos y moderados de estrés laboral durante la emergencia sanitaria causada por la pandemia.
3. En cuanto al desempeño laboral, se ha observado que el mayor porcentaje (74,6%) de trabajadores presentan niveles bajos y regulares en cuanto a su desempeño laboral.
4. El desgaste emocional y el desempeño laboral tienen una relación significativa de  $-.358^{**}$  y una significancia de 0.005. La retribución económica con el desempeño laboral tiene una relación parcial inversa significativa de  $-.274^*$  y una relación de 0.036. Las condiciones laborales y el desempeño académico tienen una relación inversa altamente significativa de  $-.467^{**}$  y una significancia de 0.000.
5. La desmotivación laboral y el desempeño laboral tienen una relación inversa significativa de  $-.418^{**}$  y una significancia de 0.001. La demanda laboral y el desempeño laboral tiene una relación inversa y significativa de  $-.347^{**}$  y una significancia de 0.007. el demerito profesional tiene una relación de  $-.413^{**}$  y una significancia de 0.001.

## **VII.- RECOMENDACIONES**

1. Seguir usando esta modalidad virtual, debido a que permite la optimización de tiempo y recursos y se hace más fácil el procesamiento de los datos.
2. Sería necesario que otras investigaciones analicen estas variables en colaboradores de otros centros de salud y en diferente espacio geográfico para seguir determinando esta asociación entre estas variables.
3. Se sugiere que otros estudios puedan analizar la relación del desempeño con otras variables sociodemográficas como edad, grado de instrucción, procedencia, capacitaciones entre otras.
4. Se sugiere que se puedan elaborar programas, charlas, talleres donde se enseñe estrategias de afrontamiento ante las situaciones estresantes, desarrollar las capacidades de aprendizaje y adaptación a nuevos entornos.

## REFERENCIAS

- Abarca, Y., Soto, J. y Espinoza, T. (2021). Estrés laboral y dinámica familiar en el personal de enfermería. *Revista Cubana de medicina general integral*.  
<http://www.revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/1435/468>
- Aguirre Mas, Carla, Gallo, Agustina, Ibarra, Alexander, & Sánchez García, José Carlos. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Ciencias Psicológicas*, 12(2), 239-248. [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-42212018000200239&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-42212018000200239&script=sci_arttext)
- Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, vol. 63, núm. 2, pp. 201-206.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Barea, A. (2018). ANÁLISIS MODELOS TEÓRICOS ESTRÉS LABORAL APLICADOS A UN CASO REAL DEL SECTOR SANITARIO. Universidad Jaume I.  
[http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/178256/TFM\\_2018\\_BareaMolesAna.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/178256/TFM_2018_BareaMolesAna.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bellido, R., Gamarra, M., Aguilar, J., Pastor, K. y Morales, B. (2021). Effects of Covid-19 on work stress. Vol 25 No 109.  
<https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/458>
- Billyard, A. P.; Donohue, J. J. (2016). A practical organizational efficiency measure. *Defence and Peace Economics*, v. 27, n. 6, 794-819.  
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10242694.2014.987902>
- Bohórquez, Emanuel, Pérez, Maritza, Caiche, William, & Benavides Rodríguez, Arturo. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y*

*Sociedad*, 12(3), 385-390. Epub 02 de junio de 2020. Recuperado en 28 de septiembre de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es).

Bohórquez, Emanuel, Pérez, Maritza, Caiche, William, & Benavides Rodríguez, Arturo. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Epub 02 de junio de 2020. Recuperado en 17 de septiembre de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es).

Carranco, S. (2019). Estrés laboral. *Revista PIENSO en Latinoamérica*. <https://www.piensoenlatinoamerica.org/storage/pdf-articles/1625029407-5%20Ensayo.pdf>

Casas, J., Repullo, J. y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>

Chiang Vega, Maria Margarita, Riquelme Neira, Gabriel Rodrigo, & Rivas Escobar, Pedro Alfonso. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492018000300178](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178)

Cirera, Y., Aparecida, E., Elias, V. & Ferraz, O. 2012. Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones: análisis de investigaciones publicadas. Argentina. Universidad del centro educativo latinoamericano. Vol. 15.

Cruz, N., Alonso, M., Armendáriz, N. y Salvador, J. (2021). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. una revisión sistemática. *Rev Esp Salud Pública*. 2021; Vol. 95: 23 de abril e1-15.

[https://www.mscbs.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos\\_propios/resp/revista\\_cdrom/VOL95/REVISIONES/RS95C\\_202104057.pdf](https://www.mscbs.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/VOL95/REVISIONES/RS95C_202104057.pdf)

- Durán, M. 2010. Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Costa Rica. 1(1). Pp.71-84. Revista nacional de administración.
- Evia, M. J. (2019). *Qué motiva a los trabajadores en cada país*. EXPOK. <https://www.expoknews.com/que-motiva-a-los-trabajadores-en-cada-pais/>
- Farfán, M. (2020). Estrés laboral y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019. Concytec. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_5843462ce5ded65eb7f0b2697f63279e](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_5843462ce5ded65eb7f0b2697f63279e)
- Folkman, S. (1984). Personal control and stress and coping processes: A theoretical analysis.. *Revista de personalidad y psicología social*, 46 (4), 839–852. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.46.4.839>
- García Correa, D., Londoño Bolívar, C., & Ortiz Pérez, L. (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. *Revista Psyconex*, 8(12).
- González, N. 2012. Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud: un acercamiento a narrativas cotidianas. México. UAM-Xochimilco.
- Guzmán-Narciso, G. A.; Sánchez-García, W.; Placencia-Medina, M. D.; Silva-Valencia, J. (2020). Asociación de los factores motivacionales y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología. *Revista CEA*, v.6, n.12, 87-103. <https://revistas.itm.edu.co/index.php/revista-cea/article/view/1543/1685>
- Hamra, A. (2019). Pirámide de jerarquías en la empresa. *Perspectivas: Revista Científica de la Universidad de Belgrano*, V 2, N<sup>a</sup> 1. <https://revistas.ub.edu.ar/index.php/Perspectivas/article/view/94/94>

- Hernández, A., Ortega, R., y Reidl, L. (11 de Junio de 2012). Validación del instrumento de estres laboral para médicos mexicanos. <https://www.redalyc.org/pdf/1411/141125357007.pdf>
- Ibáñez, E. (2021). Estrés laboral y desempeño laboral de docentes de las instituciones educativas del distrito de Moquegua. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66091>
- Iriarte-Pupo, A. J., Barreto Martinez, C. A., Campo-Landines , K. ., & Domínguez De La Ossa, E. (2021). La inteligencia espiritual como estrategia para afrontar de manera constructiva el estrés laboral docente. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 24(1). <https://revistas.um.es/reifop/article/view/435581>
- Leal-Costa, C, Díaz-Agea, JL, Ruzafa-Martínez, M, & Ramos-Morcillo, AJ. (2021). El estrés laboral en profesionales sanitarios en tiempos de pandemia. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 44(1), 123-124. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1137-66272021000100013](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272021000100013)
- León, R., Lora, M. y Rodríguez, J. (2021). Relación entre estilo de vida y estrés laboral en el personal de enfermería en tiempos de COVID-19. *Revista Cubana de Enfermería*. <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4043/682>
- Loayza, M. (2021). Efecto del estrés laboral en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57618>
- López, Pedro Luis. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69-74. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- Maguiña, J. (2021). Estudios transversales. *Rev. Fac. Med. Hum*, 21(1):179-185. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/2308-0531-rfmh-21-01-179.pdf>

- Manjarrez Fuentes, Nelly Narcisa, Boza Valle, Jhon Alejandro, & Mendoza Vargas, Emma Yolanda. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365. Epub 02 de febrero de 2020. Recuperado en 17 de septiembre de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000100359&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359&lng=es&tlng=es).
- Marquina, L. y Adriazola, R. (2020). Autopercepción del estrés del personal de salud en primera línea de atención de pacientes con Covid-19 en Lima Metropolitana, Perú. *ACC CIETNA* Vol. 7. N° 2. 35 -42. <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/391/1020>
- Mejillón, A. (2017). Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño del talento humano del Instituto de Seguridad Social. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Península de Santa Elena.
- Milkovich, G., y Boudreau, J. (2017). Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un enfoque de estrategia. Bogotá: Mc Grall Hill. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>
- Ministerio de Salud. (2021). PLAN DE SALUD MENTAL PERÚ, 2020 – 2021 (En el contexto covid-19). <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5092.pdf>
- Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Monterrosa, A., Dávila, R., Mejía, A., Contreras, J., Mercado, M. y Flores, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud*. Vol. 23(2):195-213. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/08/1117984/3890-estres-laboral-ansiedad-y-miedo-covid.pdf>
- Navinés, R., Olivé, V., Fonseca, F. y Martín, R. (2021). Work stress and resident burnout, before and during the COVID-19 pandemic: An up-date. *Scopus*, Volume 157, Issue 3, Pages 130 – 140.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85107406245&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=271a7491e4a46c1b156a05f3d8d24c57&sot=b&sdt=b&sl=29&s=TITLE-ABS-KEY%28Estr%20a9s+laboral%29&relpos=0&citeCnt=1&searchTerm=>

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Palaci Descals, F.J.(2005). *Psicología de la Organización*. Pearson Prentice Hall.

Pastor, A. (8 de Febrero de 2017). *Clima organizacional*. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_PastorGuill%C3%A9n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_PastorGuill%C3%A9n.pdf)

Pérez, E. (2015). *Diseño de investigación no experimental*. [https://www.academia.edu/15804921/Dise%C3%B1o\\_de\\_investigaci%C3%B3n\\_no\\_experimental](https://www.academia.edu/15804921/Dise%C3%B1o_de_investigaci%C3%B3n_no_experimental)

Posso, R., Barba, L. y Otáñez, N. (2020). El conductismo en la formación de los estudiantes universitarios. *Educare*, Volumen 24 N° 1. <https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1229/1229>

Ramírez, E. (2020). *Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48785/Ram%C3%adrez\\_LEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48785/Ram%C3%adrez_LEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Schaufeli, M. y Salanova, M. (2002). “La evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo”. *Revista de Prevención, Trabajo y Salud*, 20, 4-9.

Tenelanda, D. (2018). *El estrés laboral en los diferentes niveles jerárquicos y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa*. <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2965/1/TENELANDA%20TIXI%20DIANA%20PAOLA.pdf>

Verduzco, R. García, C. y Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral: Revisión genérica desde la teoría. <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481/2300>

Zúñiga, E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Revista Gestión en el tercer milenio*, 22(44), 115–120. <https://revistas.gnbit.net/index.php/administrativas/article/view/17317>

**ANEXOS**

## ANEXO 1

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### Variable 1

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable 1 Estrés laboral	Conjunto de reacciones emocionales cognitivas, conductuales y fisiológicas, a aspectos adversos del entorno laboral, donde el individuo presenta excitación, angustia y se percibe rebasado por las exigencias de su trabajo. Desde esta concepción, el estrés es producto de la experiencia de cada individuo, la cual depende de su percepción sobre las demandas del ambiente, y su valoración de los recursos con los que cuenta para afrontar dichas demandas, lo que provocará el estrés. (Hernández, et al., 2012).	La variable de estrés laboral será medida mediante 6 dimensiones que son la demanda laboral, demerito profesional, desgaste emocional, retribución económica, condiciones laborales, motivación labora; será medida mediante un cuestionario de estrés laboral que cuenta con 38 preguntas con 5 alternativas de respuesta cada uno.	Desgaste emocional	Agotamiento emocional	1-2-3-4-5.	Escala ordinal
				Disposición para trabajar.	6-7-8-9-10-11.	
			Retribución económica	Percepción del salario	12-13-14	
				Esfuerzo laboral	15-16-17	
			Condiciones laborales	Condiciones del trabajo	18-19-20-21-22	
			Desmotivación laboral	Factores externos	23-24-25	
				Factores internos	26-27-28	
			Demandas laborales	Excesividad de funciones en el trabajo	29-30-31-32-33-34	
Demerito profesional	Valoración del esfuerzo	35-36-37-38				

## Variable 2

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores		Escala de medición
Variable 2 Desempeño laboral	El desempeño laboral es el grado mediante el cual el trabajador puede cumplir con las tareas dadas por la organización a cabalidad (Milkovich y Boudreau, 2017; Loayza, 2021).	La variable de desempeño laboral que presenta 4 dimensiones: Calidad del trabajo, Responsabilidad, Compromiso organizacional, Liderazgo y trabajo en equipo; será medida mediante la aplicación de un cuestionario que consta de 20 preguntas con escala Likert.	Calidad del trabajo	Cumplimiento de los objetivos	1-2-3-4-5-6-7.	Escala ordinal
				Capacidad de aprendizaje	8-9-10-11	
			Responsabilidad	Cumplimiento de las funciones	12-13-14	
				Eficiencia	15-16-17	
			Compromiso organizacional	Compromiso y capacidad de innovación	18-19-20-21-22	
			Liderazgo y trabajo en equipo.	Trabajo en equipo	23-24-25-26	
				Trato con sus compañeros	27-28-29-30--31	

## ANEXO 2

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### Cuestionario de estrés laboral

Marque la respuesta que usted crea conveniente y que se ajusta más a sus condiciones.

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

Marca que con una X según estime pertinente

<b>DESGASTE EMOCIONAL</b>	1	2	3	4	5
1) Termine agotado emocionalmente al final de la jornada.					
2) Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.					
3) Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso.					
4) Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero.					
5) Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.					
6) Me siento sin ganas de ir a trabajar.					
7) Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo.					
8) Me enoja con facilidad en el trabajo.					
9) Estoy anímicamente agotado por mi trabajo.					
10) Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo.					
11) Me siento tenso sólo de pensar en mi trabajo.					
<b>RETRIBUCIÓN ECONÓMICA</b>					
12) Es insuficiente la retribución (reconocimiento, incentivos, o premios, etc.) que recibo por mi esfuerzo.					
13) Es insuficiente el pago que recibo.					
14) El esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo.					
15) Para ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo.					
16) Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo.					
17) Sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales.					
<b>CONDICIONES LABORALES</b>					
18) Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo.					
19) Me siento desmotivado para realizar mi trabajo.					
20) Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan.					
21) Soy indiferente ante lo que me desagrada de mi					

trabajo.					
22) El tiempo en el que debo dar respuesta a mis actividades es insuficiente.					
<b>DESMOTIVACIÓN LABORAL</b>					
23) Me siento indiferente por mejorar mi desempeño.					
24) Estoy harto de mi trabajo.					
25) Tengo ganas de cambiar de trabajo.					
26) Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo					
27) Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.					
28) Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución.					
<b>DEMANDAS LABORALES</b>					
29) Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta.					
30) Son excesivas las tareas a realizar.					
31) Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo					
32) Pienso que son demasiadas actividades las que realizo					
33) Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea					
34) Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario					
<b>DEMERITO PROFESIONAL</b>					
35) El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio					
36) Haga lo que haga, mi trabajo no es valorado					
37) Me siento rebasado por la dificultad de las tareas.					
38) Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos					

## CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

<b>ESCALA</b>				
totalmente desacuerdo	en desacuerdo	moderado	de acuerdo	completamente de acuerdo
1	2	4	4	5

Marca la respuesta que estime pertinente

<b>CALIDAD DEL TRABAJO</b>	1	2	3	4	5
1) Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas.					
2) Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible alcanzar objetivos y grandes resultados.					
3) Realiza un trabajo ordenado.					
4) Realiza su trabajo en el tiempo establecido.					
5) Realiza sus actividades sin errores.					
6) Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.					
7) Puede trabajar independientemente.					
8) Se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar.					
9) Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.					
10) Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.					
11) Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos.					
<b>RESPONSABILIDAD</b>					
12) Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo.					
13) Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer.					
14) Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.					
15) Trasmite esta información oportunamente.					
16) Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo.					
17) Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes.					
<b>COMPROMISO INSTITUCIONAL</b>					
18) Conoce la misión y visión del centro de salud					
19) Colabora con actividades extraordinarias a su función en el establecimiento.					
20) Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento.					
21) Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo.					

22) Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por sus superiores.					
<b>LIDERAZGO EN EQUIPO</b>					
23) Promueve un clima laboral positiva, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.					
24) Considera y apoya a los otro sin considerar raza, sexo, edad, religión, etc.					
25) Resuelve de manera eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.					
26) Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre algunos cambios que los afectan.					
27) Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros.					
28) Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.					
29) Demuestra respeto a sus supervisores.					
30) Demuestra respeto a sus compañeros de trabajo					
31) Demuestra respeto a compañeros de trabajos nuevos					

### ANEXO 3

#### MATRÍZ DE CONSISTENCIA

Estrés laboral y desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud Jesús Guerrero Cruz I-4 Huancabamba 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Métodos
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud Jesús Guerrero Cruz I-4 Huancabamba 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b> determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud Jesús Guerrero Cruz I-4 Huancabamba 2021</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Identificar los niveles de estrés laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud de Huancabamba.</li> <li>❖ Identificar los niveles de desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud de Huancabamba.</li> <li>❖ Establecer la relación entre la dimensión desgaste emocional y el desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud de Huancabamba.</li> <li>❖ Establecer la relación entre la dimensión retribución económica y el desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud de Huancabamba.</li> <li>❖ Establecer la relación entre la dimensión condiciones laborales y el desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud de Huancabamba.</li> <li>❖ Establecer la relación entre la dimensión desmotivación</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General</b> H1: Existe relación entre el estrés laboral y desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud Jesús Guerrero Cruz I-4 Huancabamba 2021</p> <p>H0: No existe relación entre el estrés laboral y</p>	<p>V1 Estrés laboral</p> <p>V2 desempeño</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Desgaste emocional</li> <li>❖ Retribución económica</li> <li>❖ Condiciones laborales</li> <li>❖ Desmotivación laboral</li> <li>❖ Demandas laborales</li> <li>❖ Demerito profesional</li> <li>❖ Calidad del</li> </ul>	<p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal.</p> <p><b>Población:</b> 56 personas</p> <p><b>Muestra:</b> 56 personas</p> <p><b>Técnicas:</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario estrés laboral. Cuestionario de desempeño laboral.</p>

	<p>laboral y el desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud de Huancabamba.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Establecer la relación entre la dimensión demanda laboral profesional y el desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud de Huancabamba.</li> <li>❖ Establecer la relación entre la dimensión demerito profesional y el desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud de Huancabamba.</li> </ul>	<p>desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del centro de salud Jesús Guerrero Cruz I-4 Huancabamba 2021</p>	<p>laboral</p>	<p>trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Responsabilidad</li> <li>❖ Compromiso organizacional</li> <li>❖ Liderazgo y trabajo en equipo.</li> </ul>	<p><b>Métodos de Análisis de datos:</b> Excel Programa estadístico SPSS-26</p>
--	--	--	----------------	---	--

## ANEXO 4: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

### Cuestionario de estrés laboral

#### Validez de contenido

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

N°	DIMENSIONES/ ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN DESGASTE EMOCIONAL</b>							
1	Termina agotado emocionalmente al final de la jornada.	X		X		X		
2	Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.	X		X		X		
3	Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso.	X		X		X		
4	Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero.	X		X		X		
5	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.	X		X		X		
6	Me siento sin ganas de ir a trabajar.	X		X		X		
7	7Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo.	X		X		X		
8	Me enojo con facilidad en el trabajo.	X		X		X		
9	Estoy anímicamente agotado por mi trabajo.	X		X		X		
10	Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo.	X		X		X		
11	Me siento tenso sólo de pensar en mi trabajo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN RETRIBUCIÓN ECONÓMICA</b>							
12	Es insuficiente la retribución (reconocimiento, incentivos, o premios, etc.) que recibo por mi esfuerzo.	X		X		X		
13	Es insuficiente el pago que recibo.	X		X		X		
14	El esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo.	X		X		X		
15	Para ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo.	X		X		X		
16	Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo.	X		X		X		
17	Sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN CONDICIONES LABORALES</b>							

18	Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo.	X		X		X		
19	Me siento desmotivado para realizar mi trabajo.	X		X		X		
20	Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan.	X		X		X		
21	Soy indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo.	X		X		X		
22	El tiempo en el que debo dar respuesta a mis actividades es insuficiente.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN DESMOTIVACIÓN LABORAL</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
23	Me siento indiferente por mejorar mi desempeño.	X		X		X		
24	Estoy harto de mi trabajo.	X		X		X		
25	Tengo ganas de cambiar de trabajo.	X		X		X		
26	Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo	X		X		X		
27	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.	X		X		X		
28	Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN DEMANDAS LABORALES</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
29	Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta.	X		X		X		
30	Son excesivas las tareas a realizar.	X		X		X		
31	Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo	X		X		X		
32	Pienso que son demasiadas actividades las que realizo	X		X		X		
33	Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea	X		X		X		
34	Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN DEMERITO PROFESIONAL</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
35	El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio	X		X		X		
36	Haga lo que haga, mi trabajo no es valorado	X		X		X		
37	Me siento rebasado por la dificultad de las tareas.	X		X		X		
38	Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): [ ]

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

Apellidos y nombres del juez validador: Maribel Amalia Carmen Sarango

DNI: 40373937

Especialidad del Validador: Doctor en Psicología

Psicología clínica y educativa

09 de octubre del 2020



Maribel Amalia Carmen Sarango

---

Firma del experto informante

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

**Relevancia:** el ítem es apropiado para para representar el componente o dimensión específica del constructo.

**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

N°	DIMENSIONES/ ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN DESGASTE EMOCIONAL</b>							
1	Termina agotado emocionalmente al final de la jornada.	X		X		X		
2	Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.	X		X		X		
3	Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso.	X		X		X		
4	Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero.	X		X		X		
5	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.	X		X		X		
6	Me siento sin ganas de ir a trabajar.	X		X		X		
7	7Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo.	X		X		X		
8	Me enojo con facilidad en el trabajo.	X		X		X		
9	Estoy anímicamente agotado por mi trabajo.	X		X		X		
10	Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo.	X		X		X		
11	Me siento tenso sólo de pensar en mi trabajo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN RETRIBUCIÓN ECONÓMICA</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	Es insuficiente la retribución (reconocimiento, incentivos, o premios, etc.) que recibo por mi esfuerzo.	X		X		X		
13	Es insuficiente el pago que recibo.	X		X		X		
14	El esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo.	X		X		X		
15	Para ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo.	X		X		X		
16	Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo.	X		X		X		
17	Sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN CONDICIONES LABORALES</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo.	X		X		X		
19	Me siento desmotivado para realizar mi trabajo.	X		X		X		
20	Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan.	X		X		X		
21	Soy indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo.	X		X		X		
22	El tiempo en el que debo dar respuesta a mis actividades es	X		X		X		

	insuficiente.						
	<b>DIMENSIÓN DESMOTIVACIÓN LABORAL</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO
23	Me siento indiferente por mejorar mi desempeño.	X		X		X	
24	Estoy harto de mi trabajo.	X		X		X	
25	Tengo ganas de cambiar de trabajo.	X		X		X	
26	Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo	X		X		X	
27	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.	X		X		X	
28	Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN DEMANDAS LABORALES</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO
29	Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta.	X		X		X	
30	Son excesivas las tareas a realizar.	X		X		X	
31	Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo	X		X		X	
32	Pienso que son demasiadas actividades las que realizo	X		X		X	
33	Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea	X		X		X	
34	Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN DEMERITO PROFESIONAL</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO
35	El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio	X		X		X	
36	Haga lo que haga, mi trabajo no es valorado	X		X		X	
37	Me siento rebasado por la dificultad de las tareas.	X		X		X	
38	Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos	X		X		X	

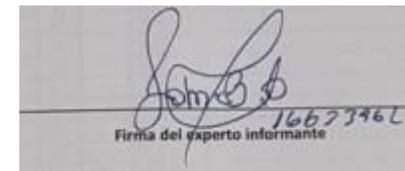
**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** [   ]

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Jhon Barturen Castañeda

**DNI:** 16623462

**Especialidad del Validador:** Doctor en Psicología



**09 de octubre del 2020**

**Firma del experto informante**

---

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

**Relevancia:** el ítem es apropiado para para representar el componente o dimensión específica del constructo.

**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

## Confiabilidad del cuestionario de estrés laboral

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	38

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	92,00	493,333	,614	,946
VAR00002	92,47	492,485	,676	,945
VAR00003	92,53	489,930	,690	,945
VAR00004	93,00	499,000	,592	,946
VAR00005	91,74	487,316	,623	,946
VAR00006	93,32	495,006	,751	,945
VAR00007	93,37	498,690	,765	,945
VAR00008	93,00	507,222	,458	,947
VAR00009	92,53	489,374	,741	,945
VAR00010	92,42	501,924	,416	,947
VAR00011	92,89	491,877	,660	,945
VAR00012	92,05	493,830	,491	,947
VAR00013	91,89	493,766	,587	,946
VAR00014	92,47	490,263	,728	,945
VAR00015	92,37	503,357	,264	,950
VAR00016	92,37	489,135	,632	,945
VAR00017	91,58	554,924	-,675	,955
VAR00018	92,21	489,731	,575	,946
VAR00019	93,00	493,333	,738	,945
VAR00020	93,05	488,275	,781	,944
VAR00021	92,79	500,398	,521	,946
VAR00022	92,53	511,263	,219	,949
VAR00023	93,16	499,474	,592	,946
VAR00024	93,53	493,708	,682	,945
VAR00025	92,84	498,696	,402	,948
VAR00026	93,47	501,930	,490	,947
VAR00027	92,68	501,006	,537	,946
VAR00028	93,32	492,006	,721	,945
VAR00029	92,68	493,339	,644	,945
VAR00030	92,58	490,035	,684	,945
VAR00031	92,37	497,246	,583	,946

VAR00032	92,47	496,374	,726	,945
VAR00033	92,89	492,988	,717	,945
VAR00034	92,84	514,140	,174	,949
VAR00035	92,32	488,784	,713	,945
VAR00036	92,89	490,877	,682	,945
VAR00037	92,74	491,982	,770	,945
VAR00038	92,47	492,596	,769	,945

## Cuestionario de desempeño laboral

### validez de contenido

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES/ ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN CALIDAD DEL TRABAJO</b>							
1	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas.	X		X		X		
2	Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible alcanzar objetivos y grandes resultados.	X		X		X		
3	Realiza un trabajo ordenado.	X		X		X		
4	Realiza su trabajo en el tiempo establecido.	X		X		X		
5	Realiza sus actividades sin errores.	X		X		X		
6	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	X		X		X		
7	Puede trabajar independientemente.	X		X		X		
8	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar.	X		X		X		
9	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.	X		X		X		
10	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.	X		X		X		
11	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD</b>							
12	Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo.	X		X		X		
13	Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer.	X		X		X		
14	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.	X		X		X		
15	Trasmite esta información oportunamente.	X		X		X		

16	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo.	X		X		X		
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN COMPROMISO INSTITUCIONAL</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	Conoce la misión y visión.	X		X		X		
19	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el establecimiento.	X		X		X		
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento.	X		X		X		
21	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo.	X		X		X		
22	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por sus superiores.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN LIDERAZGO EN EQUIPO</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
23	23) Promueve un clima laboral positiva, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	X		X		X		
24	Considera y apoya a los otro sin considerar raza, sexo, edad, religión, etc.	X		X		X		
25	Resuelve de manera eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.	X		X		X		
26	Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre algunos cambios que los afectan.	X		X		X		
27	Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros.	X		X		X		
28	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.	X		X		X		
29	Demuestra respeto a sus supervisores.	X		X		X		
30	Demuestra respeto a sus compañeros de trabajo	X		X		X		
31	Demuestra respeto a compañeros de trabajos nuevos	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** [   ]

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ Si]**   **Aplicable después de corregir [   ]**

**No aplicable [   ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Maribel Amalia Carmen Sarango

**DNI:** 40373937

**Especialidad del Validador:** Doctora en Psicología

**Área de especialización clínica y educativa**

**09 de octubre del 2020**



Handwritten signature of Maribel Amalia Carmen Sarango, with the name printed below it.

---

**Firma del experto informante**

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

**Relevancia:** el ítem es apropiado para para representar el componente o dimensión específica del constructo.

**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES/ ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN CALIDAD DEL TRABAJO</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas.	X		X		X		
2	Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible alcanzar objetivos y grandes resultados.	X		X		X		
3	Realiza un trabajo ordenado.	X		X		X		
4	Realiza su trabajo en el tiempo establecido.	X		X		X		
5	Realiza sus actividades sin errores.	X		X		X		
6	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	X		X		X		
7	Puede trabajar independientemente.	X		X		X		
8	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar.	X		X		X		
9	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.	X		X		X		
10	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.	X		X		X		
11	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo.	X		X		X		
13	Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer.	X		X		X		
14	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.	X		X		X		
15	Trasmite esta información oportunamente.	X		X		X		
16	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo.	X		X		X		
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN COMPROMISO INSTITUCIONAL</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	Conoce la misión y visión.	X		X		X		

19	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el establecimiento.	X		X		X		
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento.	X		X		X		
21	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo.	X		X		X		
22	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por sus superiores.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN LIDERAZGO EN EQUIPO</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
23	23) Promueve un clima laboral positiva, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	X		X		X		
24	Considera y apoya a los otro sin considerar raza, sexo, edad, religión, etc.	X		X		X		
25	Resuelve de manera eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.	X		X		X		
26	Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre algunos cambios que los afectan.	X		X		X		
27	Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros.	X		X		X		
28	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.	X		X		X		
29	Demuestra respeto a sus supervisores.	X		X		X		
30	Demuestra respeto a sus compañeros de trabajo	X		X		X		
31	Demuestra respeto a compañeros de trabajos nuevos	x		x		x		



## Confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	31

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	124,61	191,242	,296	,942
VAR00002	124,46	187,666	,418	,941
VAR00003	124,02	193,534	,337	,940
VAR00004	124,03	189,654	,569	,938
VAR00005	124,66	190,331	,472	,939
VAR00006	124,10	186,093	,681	,937
VAR00007	124,29	188,416	,427	,940
VAR00008	123,97	189,033	,698	,937
VAR00009	124,29	188,278	,530	,938
VAR00010	124,10	188,610	,642	,937
VAR00011	124,00	186,828	,655	,937
VAR00012	124,08	187,113	,605	,937
VAR00013	124,14	188,602	,618	,937
VAR00014	123,93	191,375	,598	,938
VAR00015	124,02	190,707	,600	,938
VAR00016	124,05	188,049	,581	,938
VAR00017	124,03	191,895	,568	,938
VAR00018	123,98	190,741	,447	,939
VAR00019	123,93	188,547	,626	,937
VAR00020	123,85	192,028	,521	,938
VAR00021	123,93	188,478	,654	,937
VAR00022	123,92	184,596	,774	,936
VAR00023	123,66	193,124	,499	,939
VAR00024	123,61	187,449	,647	,937
VAR00025	123,90	187,403	,629	,937
VAR00026	123,88	189,486	,629	,937
VAR00027	123,92	190,320	,623	,937
VAR00028	123,81	184,947	,726	,936
VAR00029	123,71	186,071	,592	,938
VAR00030	123,56	188,423	,623	,937
VAR00031	123,63	187,652	,637	,937