



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Estrés y desempeño laboral del personal médico de un hospital
público, Lima 2021**

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

AUTORA:

Paulino Salas, Rosario del Carmen (orcid.org/0000-0001-5984-6981)

ASESOR:

Mg. Jaimes Velásquez, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-8794-0972)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedicado a mi hija Aysel, a quien amo con todo mi corazón y que pese a las dificultades que la vida nos puso, pude lograr mi objetivo profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a mi familia, amigos cercanos, profesores y asesores, quienes me apoyaron e incentivaron para poder cumplir esta meta profesional.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de Análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22

IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	47

Índice de tablas

	Página
<i>Tabla 1</i> Estrés laboral y desempeño laboral del personal médico de un hospital público, Lima 2021	23
<i>Tabla 2</i> Falta de apoyo organizacional y desempeño laboral del personal médico de un hospital público, Lima 2021.	23
<i>Tabla 3</i> Sobrecarga laboral y desempeño laboral del personal médico de un hospital público, Lima 2021	24
<i>Tabla 4</i> Dificultades interpersonales y desempeño laboral del personal médico de un hospital público, Lima 2021	25
<i>Tabla 5</i> Fuentes extrínsecas y desempeño laboral del personal médico de un hospital público, Lima 2021	25
<i>Tabla 6</i> Falta de justicia organizacional y desempeño laboral del personal médico de un hospital público, Lima 2021	26
<i>Tabla 7</i> Prueba de normalidad	27
<i>Tabla 8</i> Coeficiente de correlación entre estrés laboral y desempeño laboral	28
<i>Tabla 9</i> Resultado de la correlación de las dimensiones falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, dificultades interpersonales, fuentes extrínsecas de insatisfacción, falta de justicia organizacional y el desempeño laboral.	29

Resumen

El estudio tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal médico de un hospital público, Lima, 2021. Bajo un enfoque cuantitativo se analizó las variables de estudio, para establecer la medición y su cuantificación que permitan responder a los objetivos planteados en el estudio.

La metodología radicó en un diseño no experimental de tipo básica, nivel correlacional. La población de estudio se conformó por 100 personales médicos que laboran en el hospital público. En cuanto a la recolección de datos se optó como técnica la encuesta y se usó como instrumentos los cuestionarios sobre el "Estrés laboral y desempeño laboral", donde pasó por una validación por 3 juicios de expertos, el cual obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.965 y 0,923.

Los resultados determinaron que existe un vínculo positivo alto entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal médico de un hospital público de Lima, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,986 y con una sig, asintótica: $0,000 < 0.05$.

Palabras clave: Estrés laboral, desempeño laboral, apoyo organizacional, fuentes extrínsecas.

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between work stress and work performance in the medical staff of a public hospital, Lima, 2021. Under a quantitative approach, the study variables were analyzed, to establish the measurement and its quantification that allow responding to the objectives set out in the study.

The methodology was based on a non-experimental design of a basic type, correlational level. The study population was made up of 100 medical personnel working in the public hospital. Regarding data collection, the survey was chosen as a technique and the questionnaires on "Work stress and work performance" were used as instruments, where it underwent a validation by 3 expert judgments, which obtained a Cronbach's alpha coefficient 0.965 and 0.923.

The results determined that there is a high positive link between work stress and work performance in the medical staff of a public hospital in Lima, with a Rho Spearman correlation coefficient of 0.986 and with an asymptotic sig: 0.000 <0.05.

Keywords: Job stress, job performance, organizational support, extrinsic sources.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente dada la pandemia que ha afectado la manera y forma de vida de toda la población a nivel mundial, esta situación afecta de manera directa el comportamiento y estabilidad emocional, laboral y personal de tanto adultos como niños, esta realidad y estado de emergencia a generado que el rendimiento académico como laboral cambie y no se desarrolle de la misma manera generando problemas en la productividad de muchas instituciones.

Al dar inicio a la presente investigación a nivel mundial se puede establecer que el estrés ha sido materia de estudio desde hace varias décadas obteniéndose grandes descubrimientos e información importante para su estudio, siendo ésta considerada en un inicio como la "Enfermedad del siglo XX" enfermedad que aunque tienen muchos años de antigüedad en su investigación ésta sigue vigente hasta estos tiempos obteniéndose mayores descubrimientos y dando nuevos aportes a estas teorías e investigaciones, las cuales permitirán realizar la presente investigación con bases bien fundadas.

Para la OIT (2016) explican que el estrés en el ámbito laboral se presenta de manera física y emocional en los trabajadores lo que interviene de forma directa en el desarrollo de las habilidades, fortalezas, actitudes y conocimientos que formaran parte importante en el desarrollo de su trabajo frente a las demandas laborales que en la actualidad son importantes y primordiales frente a la emergencia sanitaria y el Covid-19 que se ha convertido en la mayor problemática a nivel mundial y ha afectado de manera directa al comportamiento de gran parte de la población sin distinción de género, edad, clase social no solo en el ámbito laboral sino que también en el aspecto laboral.

De acuerdo con los muchos estudios acerca del estrés laboral se ha conceptualizado principalmente a la aparición de factores psicosociales peligrosos, o como riesgo psicosocial, el cual es sí tiene "alta probabilidad" de afectar de forma relevante a la salud de los todos los trabajadores y de manera directa al funcionamiento empresarial a mediano y largo plazo".

El estrés laboral está presente entre las profesiones que tienen cierto o alto riesgo en su trabajo, sobre todo en el ambiente sanitario, dentro de esa gama de profesiones se encuentran los médicos quienes tienen contacto directo con los pacientes y familiares de estos.

A nivel nacional se pudo encontrar al Ministerio de Salud (2019) quienes mediante una nota de prensa mostraron la problemática que existe por el alto nivel de estrés laboral de los trabajadores de diferentes rubros, lo que ocasiona el riesgo de diferentes enfermedades como infartos o enfermedades coronarias. Mostrando que el estrés ocasiona enfermedades súbitas en especial en aquellos individuos que se hallan en alto rango de trabajo o exigencia laboral. Por ello, se brinda como recomendación que toda persona debe de mantener una vida tranquila que permita relajarse y evitar el estrés frente a la presión laboral para evitar los infartos que en adultos mayores es muy propenso que puedan sufrir pero que puede presentarse también en personas jóvenes si no mantienen una vida adecuada, de igual manera se estima que para el año 2025 esta sería la causa de mayor muerte en el país por la falta de hábitos adecuados de vida que favorezcan a la conservación de la salud de las personas de todas las edades.

En los distritos de Lima se observa que muchos trabajadores de los diferentes rubros laborales expresan que en sus trabajos que tienen una carga excesiva de obligaciones que afectan a su salud, estos problemas al tratarse de personal médico es un tema delicado por el contacto directo que tienen con los pacientes y familiares de estos y más aún durante esta pandemia que estamos atravesando, ya que ellos están en constante riesgo de contagio pero al tener la vocación de servicio no pueden descuidar a los que lo necesitan. En los Hospitales Públicos de Lima no han descuidado su labor de servicio y atención de los pacientes que en esta época de pandemia han necesitado atención y en muchos casos en hospitalización y cuidados intensivos por la gravedad de su estado de salud; este personal también en muchos casos a resultado afectado por el Covid-19; todas estas situaciones han ocasionado en ellos un desgaste mayor de energía y el temor de ser afectados y no poder recuperarse, ocasionando estrés laboral en muchos casos al no saber en un inicio la manera más adecuada de enfrentar

la pandemia mundial y al observar que transcurrían los meses y las cifras de infectados y fallecidos aumentaban sin que ellos puedan evitarlo.

Por ello en la presente investigación se plantea la siguiente problemática general, ¿Cómo se relaciona el estrés y el desempeño laboral del personal médico de un Hospital Público, Lima 2021? Y teniendo en cuenta las dimensiones de las variables se presentan los problemas específicos ¿Cómo se relaciona la dimensión Falta de Apoyo organizacional, Sobrecarga laboral, Dificultad Interpersonal, Fuentes extrínsecas de insatisfacción, Falta de justicia organizacional y el desempeño laboral del personal médico de un Hospital Público?

En el aspecto de la justificación de la investigación, al referirse a la justificación teórica se justifica por lo dicho por Stavroula (2004) quien explica que el estrés laboral no sólo afecta la salud del trabajador sino de manera directa a la productividad de este dimensionándolo en Falta de apoyo organizacional, Sobre carga laboral, Dificultad interpersonal, Fuentes extrínsecas de insatisfacción y Falta de justicia organizacional y de la misma manera Chiavenato (2004) quien fundamento como debe ser la evaluación de acuerdo a las necesidades de la empresa o institución dimensionándolo en Características individuales y Desempeño de la función, las fuentes de ambas variables que se obtuvieron de diferentes investigaciones se convierten de los antecedentes, permitiendo la confiabilidad de posteriores investigaciones. En lo referido a la metodología se justifica al explicar que el instrumento a utilizar fue establecido y valorado por juicio de expertos, siendo dichos datos e información aportan grandes descubrimientos a la investigación con la obtención de resultados resaltantes para las próximas investigaciones, al ser una investigación desarrollada en contexto diferente a otras que la precedieron siendo dicho instrumento alcanzo una confiabilidad alta. En el aspecto práctico se justifica que los datos permitirán que los actuales y futuros investigadores puedan conocer sobre el estrés y desempeño laboral de los médicos.

Por todo ellos se obtiene el siguiente objetivo general de la indagación; Señalar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral del personal médico de un

Hospital Público, Lima 2021. Y como objetivos específicos se tiene; Señalar la relación que existe entre la dimensión Falta de Apoyo organizacional, Sobrecarga laboral, Dificultad interpersonal, Fuentes extrínsecas de insatisfacción, Falta de justicia organizacional y el desempeño laboral del personal médico de un Hospital Público.

Como hipótesis de la investigación se proponen de la siguiente manera; como hipótesis general; Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal médico de un Hospital Público, Lima 2021. Y como hipótesis específicas; Existe relación entre la dimensión Falta de Apoyo organizacional, Sobrecarga laboral, Dificultad interpersonal, Fuentes extrínsecas de insatisfacción, Falta de justicia organizacional y el desempeño laboral del personal médico de un Hospital Público.

II. MARCO TEÓRICO

Al explicar las variables de la presente investigación Estrés laboral y Desempeño laboral, se han obtenido muchas investigaciones previas sobre el tema, presentando la problemática en diferentes ámbitos y áreas laborales por ellos se inicia desde un enfoque internacional donde se encontraron lo siguiente: En Panamá, Mejía et al. (2019) han realizado investigaciones acerca del estrés laboral en los países de Latinoamérica: obteniendo como resultados frente a la problemática del estrés laboral entre los trabajadores de países como Venezuela, Ecuador y Panamá se obtuvo más del 50% de trabajadores afectados lo que se involucra de manera directa con el desempeño de sus trabajos y labores. De igual manera en Brasil, Weber (2019) realizó una investigación acerca del estrés ocupacional y el desempeño gerencial; obteniendo como conclusión que prevalece una significativa relación con una sig. de 0.665 entre el estrés y la participación entre los trabajadores lo que permite definir que los niveles de estrés varían de acuerdo a la participación que tiene el empleado en sus labores de trabajo. También se observa en China a Deng (2019) quien realizó una investigación sobre el estrés por desafío e impedimento con el desempeño que muestran los trabajadores de los diferentes hospitales públicos. Los resultados obtenidos fueron que es estrés por desafío e impedimento involucran de manera directa con el desempeño laboral en un 60% de los trabajadores de los hospitales públicos al mostrar que mientras más estrés presenten mayor es la dificultad del desempeño laboral. Continuando desde Estados Unidos, la indagación realizada por Klein et al. (2019) los cuales investigaron acerca del agotamiento, factores de angustia, el manejo de situaciones en el trabajo y la familia y la responsabilidad durante las actividades laborales. En los resultados alcanzados fueron que la relación entre el estrés laboral y el compromiso se involucra en el agotamiento en un 72%, de igual manera se observa que manejo de situaciones complejas entre la familia y el trabajo se relaciona de manera inadecuada con el sobre esfuerzo o exigencia y el estrés en un 65%. Para continuar se tiene en España, la investigación realizada por Párraga (2018) quien indaga sobre el estrés burnout en una mira desde el estrés observado y la experiencia laboral adecuada en el ámbito de la salud. Los resultados obtenidos

acerca del estrés percibido se observaron en relación a burnout en un 20% en trabajadores en atención primaria. Siendo importante destacar que los empleados con burnout muestran mayor nivel de estrés percibido en un 78%. Llegando al continente se tiene en Chile, la investigación de Chiang (2018) quien en su investigación sobre la relación entre la variable estrés laboral y la satisfacción laboral en una entidad de Beneficencia; en los hallazgos obtenidos se obtuvo que los que laboran de educación en la etapa inicial, en la adolescente y los adultos mayor muestran nivel bajo de estrés laboral mientras que un nivel alto en control laboral, de otro lado los trabajadores del área administrativa demuestran niveles mayor de concentración para alcanzar sus funciones, mostrando nivel alto de motivación y aprendizaje. Por otra parte, en Ecuador, la investigación de Tenelanda (2018) sobre los riesgos psicológicos y sociales que causan el estrés laboral y su repercusión en el desempeño laboral; al término de dicha investigación se obtuvo que los niveles de estrés laboral se ven relacionados con las dimensiones estima e inseguridad de las dificultades psicológicas y sociales, por su parte el desempeño laboral alcanza un nivel muy bueno en el personal evaluado llegando a un 86%.

Continuando la investigación dado que existen muchos trabajos previos, llegaremos a los antecedentes pertenecientes al aspecto nacional, los cuales permitirán tener un con mayor claridad la realidad que muestra el país frente a esta gran problemática, hallándose diferentes investigaciones, donde se realizó una investigación en el departamento de Puno por parte de Lauracio y Lauracio (2020) quienes investigaron sobre el vínculo entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de un centro de salud; en los resultados en relación al síndrome de Burnout se alcanzó un nivel medio de 37% y en el desempeño laboral en un nivel alto en un 79%. Mientras que en Trujillo, Dávila et al. (2019) realizaron una investigación sobre cómo afecta la motivación laboral en el desempeño laboral en una empresa distribuidora; al terminar dicha investigación se alcanzó que el desempeño laboral en los trabajadores alcanzó un nivel regular siendo este porcentaje del 66,7% concluyendo que la motivación se encuentra en un nivel medio con un 42.42% logrando una relación a nivel regular en el desempeño laboral. Por su parte en Chimbote, el estudio de Ángeles (2019)

investigo que el estrés laboral y desempeño laboral en el personal de un Centro de Salud; llegando a la conclusión que una relación inversa y significativa entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores, los elementos que causan niveles de estrés son la carga laboral, el vínculo con los compañeros y el ambiente de trabajo, lo que afecta al desempeño laboral en un 79%. Desde el departamento del Cusco, el estudio de Gamarra (2018) estableció que la relación entre el estrés laboral y el desempeño docente; en las conclusiones se establece el vínculo que existe entre el estrés laboral y desempeño obteniendo un nivel alto inverso. Por su parte, en lo referente al estrés laboral se alcanzó niveles de moderado a alto 94% y en la variable de desempeño laboral un nivel medio 47%. Llegando a Arequipa se encontró el estudio de Machuca (2018) quien determinó el vínculo entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del Instituto Regional; en los hallazgos obtenidos se establece que existe una relación alta entre el estrés y desempeño laboral alcanzando ésta el 84%. Igualmente, Delgado (2019) en su estudio determinó el vínculo entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Trujillo en 2019; los investigadores obtuvieron que en el estrés laboral y desempeño el 98% de los trabajadores estableció niveles medio y alto de estrés laboral y el 39,8% tuvo un desempeño laboral establecido como regular.

Continuamos con la investigación y después de revisar los trabajos previos internacionales y nacionales, se llega a analizar y considerar el sustento teórico de muchos autores que brindaron grandes aportes sobre esta problemática, lo cual, permitirá mayor información sobre este tema permitiendo el desarrollo de una investigación más completa y relevante en bien de las futuras investigaciones y la confiabilidad del presente trabajo de investigación. Una aproximación que detalla a la primera variable estrés laboral, lo conocemos desde inicios de la historia. Según Hans Selye (1953) quien siendo sólo un estudiante de medicina en Praga observó una problemática que se ampliaba en muchas personas con diferentes afecciones de salud que se presentaban con la pérdida de apetito, cansancio, astenia, baja de peso y otros síntomas más. El cual fue llamado el síndrome del enfermo. Cuando se convirtió en médico titulado realizó un doctorado utilizando una beca ganada donde realizó

diversas investigaciones sobre el desgaste físico extenuante, en un inicio con el uso de ratas de laboratorio para investigar sobre qué problemas causa principalmente el desgaste físico en exceso, descubriendo que se ocasionaban enfermedades gastrointestinales como las úlceras, las hormonas suprarrenales, la adrenalina, noradrenalina y la atrofia del sistema linfático, lo que en un principio tuvo el nombre de estrés biológico, considerándose de poca importancia al brindarse mayor prioridad a las enfermedades de índole arterial como la hipertensión arterial, cardíacas y trastornos mentales o emocionales, lo que formaban parte importante de observación en los trastornos que presentaba en las reacciones fisiológicas durante un largo proceso de estrés.

Por ello se desea en la presente investigación prestar mayor atención y prioridad a un tema muy importante y que está afectando en sobremanera a la población mundial más ahora en tiempo de pandemia como es el estrés laboral el cual es un tema y situación complicada y compleja para expresar y trabajar. Primero por ser necesario un análisis por el área de psiquiatría, la psicología y la biomedicina. Las investigaciones realizadas a través de los años han tenido una gran variación acerca de los modelos explicativos y descriptivos, el avance en las investigaciones muestra un patrón psicolingüista siendo muy variado para los diversos autores. En segundo lugar, en los últimos años, se ha integrado el ámbito empírico del estrés, siendo difícil de observar, siendo un aspecto y tema difícil de tratar en muchas ocasiones.

Las investigaciones que mostraban como tema principal el estrés siempre fue causa de dilemas por parte de los autores por su orden conceptual y metodológico. Esta apreciación se muestra de manera crítica desde hace más de tres décadas por autores como Young (1980) quien es el principal responsable de investigar sobre los diferentes instrumentos de medición que se han desarrollado sobre el estrés, mostrando con fundamentos relevantes cuáles son los instrumentos que muestran de manera más clara los principales puntos a tomar en cuenta cuando se desea investigar sobre este tema tan importante. Toda entidad debe de mostrar preocupación un ambiente adecuado para la comodidad y estabilidad de los trabajadores lo que permitirá que todo el personal se sienta motivado al desarrollo de sus labores u obligaciones

realizando un mejor desenvolvimiento y productividad en los resultados al transcurso de un tiempo específico al recibir incentivos que permitan la búsqueda de la excelencia en sus labores.

Según Stavroula (2004) expone que el estrés laboral es una problemática que afecta de manera directa a la salud de los diferentes trabajadores de las empresas e instituciones, pero que afecta de manera directa a la productividad y resultados que se obtienen afectando al funcionamiento de las entidades donde laboran. Por su parte Lazarus y Folkman (1984) señalan que el estrés es un proceso que ocurre entre las personas y el ambiente en el que viven. Se trata de un análisis cognitivo relacionado al miedo que causa el pensar que el aporte personal que se brinda será insuficiente para responder o enfrentar la demanda o demandas generadas frente a una situación específica. Para Martínez (2004) el estrés laboral tiene su inicio en la exigencia que siente el trabajador frente a su capacidad personal y la carga laboral que recibe en sus obligaciones laborales, por periodos en un inicio cortos, pero luego va incrementando este tiempo causando dificultades por parte los trabajadores para resolver sus labores siendo este causante de efectos psicofisiológicos y/o sociales crónicos o duraderos para los trabajadores.

Para Sánchez (2001) el estrés laboral es un problema complejo que no es trabajado de manera adecuada por parte de las empresas o entidades en bien de sus trabajadores y personal sino por lo contrario causando grandes daños en su salud física, emocional y en el desempeño de sus labores al mostrar altos de niveles de disconformidad e incomodidad al ejercer sus labores, por estas causas es dimensiona en cinco partes el estrés, estas son la falta de apoyo organizacional, sobre carga laboral, dificultades interpersonales, fuentes extrínsecas de insatisfacción, falta de justicia organizacional.

Según Sánchez (2001) En la primera dimensión; Falta de Apoyo Organizacional explica que este factor se relaciona a las facilidades o respaldo que brindan las diferentes entidades o Instituciones hacia el personal que labora en ella con la finalidad que logren la comodidad en las responsabilidades que tienen que ejercer coincidiendo

con lo dicho por Dolan, y Diez (2005) quienes explican que los mayores causantes del estrés en las empresas o entidades son los mismos gerentes o personal con autoridad, quienes en muchas ocasiones exigen al personal más de lo que comprende su puesto y la capacidad de cada personal brindando un clima laboral inadecuado que no facilita el desarrollo de las labores creando un desequilibrio en la relación del personal y sus superiores o viceversa generando mayor nivel de estrés para el personal que lo sufre y se siente afectado.

En la segunda dimensión; Sobre carga laboral, Sánchez (2001) explica de manera considerable al aspecto cuantitativo de la sobrecarga y que se evidencia en los altos niveles de productividad de tareas y demandas que recibe el personal durante las horas que laboran y en muchos casos también el exigir que cumplan horas extras con la finalidad de tener mayor producción para generar mayores ingresos para la empresa sin tomar en cuenta el desgaste físico y emocional que causa en cada trabajador al imponerles que los trabajadores que den más de su tiempo afectando no sólo su salud sino causando grandes niveles de estrés por no sentirse capaces de alcanzar los objetivos de las empresas.

Para la tercera dimensión; Dificultad interpersonal, Sánchez (2001) resume las características que aparecen en los diferentes situaciones del personal que labora en las instituciones, mediante factores importantes como el medio y la relación existente entre los trabajadores, los cuales no logran tener una buena química o relación entre ellos por el alto nivel de estrés laboral que todos manejan por la sobrecarga de labores que tienen, afectando de manera directa a la buena comunicación y el trabajo cooperativo entre el personal por no encontrarse ninguna de las partes dispuestas a relacionarse con sus pares.

En la cuarta dimensión; Fuentes extrínsecas de insatisfacción, Sánchez (2001) presenta los beneficios y bonificaciones que reciben los trabajadores para crecer económicamente y en el ámbito profesional permitiendo la estabilidad laboral para esta persona, pero que este caso no se cumple ocasionando que el personal que labora no logre crecer pero que por falta de otras oportunidad se mantiene en la empresa o

entidad por el sueldo que recibe aun sin tener la seguridad que lo mantendrán en su puesto al transcurso de un periodo corto o cuando para las autoridades ya no sea necesario como también lo presenta Dolan (2005) donde explica este problema que afecta a muchos trabajadores.

En la quinta y última dimensión; Falta de justicia organizacional, Sánchez (2001) se refiere a las percepciones que los mismos trabajadores tienen sobre lo que consideran acciones justas por parte de las autoridades de la entidad o empresa frente a los trabajadores que laboran en ella, esto se da en base a la unión de todos los factores anteriormente mencionados, causando en el personal que labora la incomodidad, malestar o desacuerdo con el método de trabajo que desarrolla el lugar de trabajo, creando en los trabajadores alto nivel de estrés.

Luego de conocer la primera variable, causas y las dimensiones que la comprende, se pasara a explicar y dar a conocer la segunda variable de la presente investigación la cual es desempeño laboral, donde se establece diversas definiciones, siguiendo con las teorías que la respaldan. La conceptualización del desempeño laboral se entiende como la participación que las empresas o entidades alcanzan por parte de sus trabajadores o personal que labora, con la finalidad de alcanzar los diferentes objetivos, al ser que cada trabajador tiene una función o responsabilidad específica, y en conclusión tienen como responsabilidad o deber el logro de las metas.

Iniciaremos con Bittel (2000) quien explica que el desempeño laboral es la meta o más alto nivel que espera una empresa con la finalidad de alcanzar los objetivos o metas que se traza una entidad para el éxito de los logros con el anhelo de mantener un ambiente adecuado donde todos se sientan cómodos con las labores y obligaciones que se les encomienda. Por ello se puede establecer que el desempeño laboral tiene una relación directa con los conocimientos que tiene cada trabajador para el desarrollo de sus labores junto con las habilidades que estos han desarrollado de manera autónoma o con los conocimientos adquiridos durante un cierto tiempo, los cuales jugaran un punto muy importante en el proceso de alcanzar logros, objetivos y metas

que se traza la entidad en un periodo determinado en favor de la organización o entidad laboral.

Por su parte Palaci (2005) explica que el desempeño laboral son los aportes o valores que brindan los trabajadores hacia un entidad o empresa en el aspecto conductual, material y personal durante cierto tiempo específico con la finalidad de alcanzar objetivos, metas y logros que dicha empresa a trazado para mejorar su productividad o resultados Estas conductas pueden ser de modo individual o colectivo durante el periodo propuesto para que la entidad o empresa demuestre su eficacia y nivel organizacional.

Según Chiavenato (2002) el desempeño laboral es personal y varía de acuerdo a la persona no siendo igual una que otra, si frente a diferentes situaciones o contextos, pues frente a diferentes factores intervinientes esta puede variar y demostrando de manera distinta, el reconocimiento que recibe modifica de acuerdo al desenvolvimiento, espero y objetivos alcanzados de manera individual y el esfuerzo que está dispuesto a realizar para alcanzar las metas que se le han planteado en su trabajo.

Por su parte, Robbins (2004), coincide con lo antes dicho al explicar que, uno de los principales fundamentos de la psicología durante el tiempo es el desempeño, la cual se entiende como establecer las metas que se esperan o desean alcanzar con la finalidad de mejorar la práctica o ejercicio laboral teniendo en cuenta un comportamiento adecuado, lo que permite alcanzar un mejor desempeño en las actividades que se realizan al buscar la mejor solución a las dificultades u obstáculos que se encuentren en el camino, teniendo como una mira el alcanzar la meta trazada de la mejor manera.

Por otra parte, Chiavenato (2004) el desempeño es el comportamiento del trabajador subalterno frente a los objetivos planteados en una entidad o empresa para ser desarrollados durante un periodo establecidos, con el desarrollo de estrategias individuales y adecuadas para que este objetivo se alcance de manera adecuada sin generar dificultades ni obstáculos.

Para Mondy y Noe (1997), exponen que: la evaluación del desempeño laboral, se da mediante una revisión de objetivos, método de trabajo y las metas que debe de trazarse el trabajador para que el desarrollo de las actividades sea alcanzado de manera adecuada de manera individual y en su trabajo en equipo o cooperativo en mira del objetivo esperado.

Al hablar de desempeño laboral se refiere a lo que demuestra o muestra el trabajador durante el desarrollo de sus actividades y no sólo las habilidades que tiene, por lo que es importante considerar también las aptitudes como la productividad y eficacia que demuestra durante sus horas de trabajo al cumplir sus obligaciones; la disciplina con la que elabora sus obligaciones siendo productivo y aprovechando el tiempo en su totalidad, siguiendo los lineamientos o normas que se le han establecidos para un mejor desarrollo de sus actividades, tomando en consideración las cualidades de índole personal, todas estas habilidades permitirán tener y demostrar un mejor desempeño laboral en bien de trabajo y la empresa o entidad en la que labora para que los resultados demuestren que es un recurso a destacar.

Para Robbins (2007) el desempeño laboral tiene una gran relación con las expectativas que se ha trazado el trabajador hacia las funciones que va a desarrollar, las habilidades que está dispuesto a demostrar en bien del cargo que va a desempeñar y las obligaciones que se asignen. Por ello, el desempeño laboral se va a relacionar o vincular con las destrezas, habilidades, esfuerzo y compromiso que aporte el trabajador o empleado hacia el cargo u obligación encomendada, con la finalidad de lograr que su trabajo destaque y los objetivos y productividad de la empresa sean alcanzados de manera adecuada.

Según Dessler (1999) las evaluaciones que se realizan para establecer en desempeño laboral de un trabajador estimando y estableciendo su nivel laboral, las cualidades de las personas. La evaluación de los trabajadores que laboran en algún sector laboral se debe de realizar utilizando diferentes enfoques que se relacionen con el sector de trabajo y la realidad que este presenta, destacando que la evaluación del desempeño

es un concepto dinámico, que merece destacarse de las evaluaciones que sea formal o informalmente, con cierta continuidad por las organizaciones.

Para Bohórquez (2007) el desempeño laboral se define como el nivel de productividad o efectividad que se alcanza por el trabajador con la finalidad de alcanzar las metas que se le encomienda dentro de la empresa o entidad en la que se encuentra laborando con la finalidad de ser un recurso destacado y valorado por las autoridades o superiores.

Otra conceptualización importante es la que usa Chiavenato (2000), ya que explica que el desempeño laboral es la productividad del personal que labora en de las organizaciones o entidades, la cual es importante para la organización, estableciendo el individuo con un deber o labor mostrando la satisfacción laboral. Por ello, el desempeño laboral de los trabajadores varía de acuerdo a su comportamiento y a la par con los resultados obtenidos.

Stoner (2006). Establece que el desempeño laboral se entiende como la forma o compromiso que presentan los trabajadores, empleados de la organización o entidad al desarrollar sus labores de manera adecuada. De esta manera, se puede establecer que el desempeño laboral se relaciona al desarrollo de las labores o responsabilidades asignadas en la empresa o entidad que se labora, tomando como principal finalidad el alcanzar las metas u objetivos que le son trazados en un periodo determinado. Las principales características que se destacan son: La constancia y persistencia, fuerte orientación hacia las metas, destrezas interpersonales, administración del tiempo, el manejo del estrés, visualización de la meta y creer firmemente en su causa.

Tomando en consideración la otra definición Chiavenato (2011) donde se establece que el desempeño laboral es la productividad y eficacia que tiene cada trabajador siendo primordial para el desarrollo de la empresa o entidad, el desarrollo de un buen desempeño laboral se entiende como el buen desarrollo de las labores o responsabilidades a su cargo con una buena disposición al desarrollarlo, siendo éste positivo al vincular de manera directa el resultado que presenta y la actividad frente al desarrollo de sus obligaciones teniendo un buen desenvolvimiento en menos tiempo,

esfuerzo y la eficacia. Por ello él dimensiona la variable en características Individuales y desempeño de la función.

La primera dimensión de la variable Desempeño Laboral son las características individuales según Chiavenato (2004) se definen como la comprensión de la situación; que son los grados en que establece el núcleo en un problema, la habilidad de adecuarse a las adversidades y responsabilidades frente a las tareas; creatividad; que es la capacidad de buscar ideas y proyectos nuevos; y la destreza de ponerlo en desarrollo o práctica.

La segunda dimensión el desempeño de la función según Chiavenato (2004), es el resultado; siendo la cantidad o calidad de trabajo desarrollado de manera normal; la cualidad, siendo específicamente el esfuerzo y responsabilidad en el trabajo; el nivel de conocimiento del trabajo a desarrollar; y de manera colaborativa, que es el desenvolvimiento ante la entidad, los directivos y compañeros de trabajo.

Autores como Pedraza et al. (2010) establecen el desempeño laboral según el desarrollo y todas las responsabilidades que desarrollan los trabajadores que muestran importancia por parte de las entidades o encargados y que puedan ser medidas de diferentes maneras, tomando en cuenta las capacidades y el nivel de aporte de cada trabajador dentro de la entidad.

En lo relacionado a la conceptualización histórica del desempeño laboral Strauss (1981) nos traslada a fines del siglo XIX donde las fuerzas militares realizaban evaluación del desempeño de las habilidades de los hombres de cada periodo o etapa tomando en cuenta los informes elaborados a los líderes, en el que comentan o establecen las individualidades sobre su desempeño de labores durante un tiempo específico. Al seguir en el proceso de evaluación se convierte en un progreso sistemático, de esta manera se desarrollaba la selección o nombramiento del personal que se presentarían en las batallas. Por otra parte, en 1917 el Bureau of Salasmanship Research desarrollo un proceso de evaluación y calificación de las cualidades esperadas al desarrollar sus labores asignadas. Con el transcurso de los años esta evaluación cambió en el ejército, varió por la asignación de los diferentes soldados,

con la finalidad de alcanzar más postulantes para las diferentes fuerzas armadas. Durante el desarrollo de la segunda guerra mundial un grupo de expertos o especialistas fueron asignados como encargados de evaluar y seleccionar la manera adecuada de selección de las personas adecuadas para el desarrollo de las diferentes responsabilidades.

Todos estos conceptos y teorías permiten establecer que el estrés laboral es un problema o afección que en la actualidad está dañando a gran parte de la población a nivel mundial por el contexto de la pandemia, el miedo al contagio causa mucho miedo en la población lo que ocasiona diferentes enfermedades que no se esperaban, este temor en los trabajadores de la primera línea como el personal médico quienes están en contacto directo con los pacientes de la Covid-19, es mayor porque se tienen en cuenta que no solo pueden ser contagiados ellos sino la familia que tienen en casa, y esta situación se incrementa al recibir sobrecarga y existencia por parte de los superiores para que brinden un servicio excelente, que cubra todas las necesidades que tienen los diferentes paciente. En muchas ocasiones al ser evaluados sobre su desempeño laboral son juzgados gravemente por falta de compromiso y de vocación cuando ellos muestran la mejor disposición, pero no cuentan con los implementos necesarios para que éste se desarrolle de manera adecuada afectando a los pacientes.

III. METODOLOGÍA

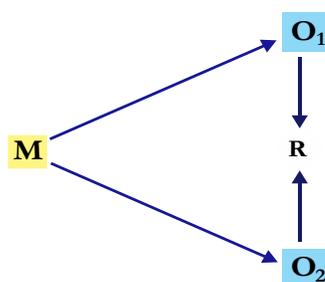
3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo

El estudio pertenece al tipo básico debido a que las variables de estudio forman parte fundamental de las fuentes teóricas, de igual forma de los hallazgos o antecedentes como fuente vital para respaldarlo, ante ello se pueden convertir en antecedentes para investigaciones a largo plazo considerando como referencia a Carrasco (2009) que sostuvo que para el estudio de tipo básico se considera de vital importancia los datos resaltantes para evidenciar, precisar e efectuar la estructura de las fuentes teóricas del estudio.

Nivel

El estudio corresponde a un nivel correlacional, debido a que se pretende establecer el grado de vínculo que existe entre dos o más variables de estudio, tal y como lo alude Hernández et al. (2014) donde hace énfasis que el propósito principal es el de examinar el nivel de significancia entre dos o más variables de estudio tanto para sus categorías, conceptos, percepciones, entre otros.



Donde:

M = muestra trabajada

O1 = variable Estrés

O2 = variable Desempeño laboral

R = operación de correlación

Diseño

El estudio corresponde a un diseño no experimental, ya que no se tomará en cuenta la modificación o manipulación de las variables, debido a que su propósito se basa en establecer vínculos, según lo expuesto por Hernández et al., (2014) consideraron que el estudio corresponde al mencionado diseño, puesto que no se va a intervenir en la naturaleza de las variables, solamente se observará y registrará su realidad al ser evaluado.

3.2 Variables y operacionalización

Estrés laboral: Stavroula (2004) explica que el estrés laboral es una causa que alarma de sobremanera afectando a la salud de los trabajadores de las diferentes entidades, pero también afecta de manera directa al funcionamiento de los centros laborales al no alcanzar la productividad u objetivos que se trazan para alcanzar la excelencia.

Desempeño Laboral: Chiavenato (2011) quien establece que el desempeño laboral como la excelencia y los logros que alcanzan los trabajadores de una entidad con la finalidad de alcanzar las metas, el cual se destaque por el compromiso que muestren los trabajadores para que este objetivo sea alcanzado en un periodo establecido o planificado.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Con respecto a la población se tomará en cuenta a 100 (cien) trabajadores médicos procedentes de un Hospital público de Lima. Teniendo en consideración que los trabajadores médicos pertenecen a diferentes áreas médicas. Según lo establecido por Hernández et al. (2014) donde alude a que las características de la población, se parte como punto principal que deben tener puntos en común o parecidos para ser consideradas parte de la probación, los cuales se resaltan por formar parte de una relación directa entre sí.

Muestra

En el presente estudio no se aplicará muestreo porque se trabajará con toda la población, por lo tanto, será considerado como una muestra, debido a que será utilizada la totalidad de la población por ser considerado un número óptimo para la recaudación de datos, para su posterior análisis. Ramírez (1997) sostuvo que una muestra es denominada de esa manera cuando población total es un número manejable para el investigador como muestra de investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el estudio se afirma lo que sostiene Hernández & Mendoza (2018) donde consideró que una encuesta es un procedimiento que es útil para comprobar si las respuestas procesadas de un conjunto de personas, tomando en consideración su eficacia, es por ello que se acude a su uso, con el propósito de conseguir los porcentajes óptimos sobre un conjunto de individuos propios de la población, Ante ello se usó en los dos fenómenos de estudio el estrés y el desempeño laboral. Por consiguiente, fue utilizado como insumo principal al cuestionario, en coordinación a lo afirmado por Hernández & Mendoza (2018) considerando como herramienta básica conformada por un conjunto de interrogantes, en donde sus respuestas son de carácter cerrado, y sobre todo respetando dimensiones con el propósito de obtener información real sobre lo fenómenos estudiados.

Ficha técnica de Estrés

Nombre : Cuestionario sobre el estrés

Autor : Martínez Selva y Peiró

Adaptación : Paulino Salas, Rosario del Carmen

Objetivo : Determinar el nivel de estrés

Lugar : Hospital Público

Aplicación : Inmediata

Duración : 30 (treinta) minutos.

Constructo : Conformado por 5 dimensiones y 32 preguntas/ítems; “Falta de apoyo organizacional” (6 ítems), “Sobre carga laboral” (7 ítems), “Dificultad interpersonal” (6 ítems) “Fuentes extrínsecas de insatisfacción” (8 ítems) y “Falta de justicia organizacional” (5 ítems). El rango utilizado fue de tipo Likert Ordinal.

Ficha técnica de Desempeño laboral

Nombre : Cuestionario sobre el desempeño laboral

Autor : MINSA

Adaptación : Paulino Salas, Rosario del Carmen

Objetivo : Determinar el nivel de desempeño laboral

Lugar : Hospital Público

Aplicación : Inmediata

Duración : 30 (treinta) minutos.

Esquema : Conformada por 2 dimensiones y 20 preguntas/ítems; “Desempeño de la función” (11 ítems), y “Características individuales” (9 ítems). El rango utilizado fue de tipo Likert Ordinal

Para lograr el propósito de evidenciar la firmeza significativa del instrumento, se requirió al monitoreo de especialistas en la rama, de los cuales, al realizar el monitoreo exhaustivo y juicio ético del contenido y constructo teórico de ambos fenómenos de estudio, a la similar magnitud a las dimensiones para lograr establecer la concordancia existente, de igual manera, si existen en ellos aspectos observables y medibles.

La confiabilidad se establece por la realización o aplicación del instrumento de investigación a las diferentes poblaciones de estudio, tal y como lo establece Hernández et al. (2014). En donde el análisis a una muestra de los participantes los cuales contienen características semejantes a la muestra; para después los datos sean procesadas, para ello se utiliza el coeficiente de confiabilidad de Cronbach mediante el software SPSS versión 25, logrando como resultados en la tabla 5. Al procesar los datos obtenidos se pudo establecer que la confiabilidad es considerablemente existente y aceptable.

3.5. Procedimientos

El procedimiento se inicia desde el momento de la aceptación del estudio, el procesamiento de los datos y su posterior análisis de los resultados. Ante ello se coordinó con los jefes de los hospitales para la autorización de la aplicación del instrumento para su posterior análisis, pero dada la circunstancia de emergencia sanitaria se tuvo que realizar de manera virtual utilizando plataformas virtuales para el desarrollo del instrumento de ambas variables 'Estrés laboral' y 'Desempeño laboral' en el personal médico, con la venia correspondiente del jefe. En la fecha pactada para su ejecución de la encuesta se orientó a los participantes las indicaciones pertinentes para que se realice sin ninguna inconveniente. A su término, las respuestas fueron procesadas con el software MS Excel.

3.6. Método de análisis de datos

Lo que corresponde al análisis de datos del estudio, se llevó a cabo utilizando el software de evaluación estadística: SPSS (versión 26) IBM, empezando con el procedimiento analítico y posteriormente con la interpretación de los resultados. Mediante los resultados obtenidos en la evaluación, se diseñaron los instrumentos con sus ítems específicos, para luego codificarlas, con el propósito de aplicarlo de la manera más óptima. Luego el cifrado de los instrumentos, por ello se asignaron valores numéricos para cada interrogante con el propósito de facilitar el análisis y comparación. Los resultados obtenidos anteriormente fueron procesados mediante el software antes mencionado, para luego tabularlo al ser un instrumento (politómica) al asignarse valores

para 'Estrés laboral' 1=Nunca, 2=Ocasionalmente, 3= Algunas veces, 4=Generalmente, 5=Siempre; y para la variable 'Desempeño Laboral' 1=Muy bajo, 2=Bajo, 3=Moderado, 4=Alto, 5=Muy alto.

Correspondiendo a la parte inferencial, se efectuó considerando la prueba de hipótesis, admitidas por el coeficiente de Rho de Spearman, con el propósito de establecer el vínculo de ambas variables determinadas en el estudio y con ello generalizar los resultados obtenidos. De la misma manera, se utilizó la metodología deductiva para que se pueda fortalecer las inferencias demostrando la veracidad de las bases obtenidas en la data del estudio.

3.7. Aspectos éticos

En la presente investigación se aplicó el principio de Autonomía, ya que se respetó el derecho de cada persona al tomar sus propias decisiones, al responder los cuestionarios establecidos para el presente estudio. Asimismo, se aplicó el principio Beneficencia/ No maleficencia, ya que la presente investigación no pretende causar ningún daño a los participantes, todo lo contrario, busca potenciar los beneficios a futuro, tanto en la sociedad como en cada participante de dicha investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivos

Tabla 1

Estrés Laboral y Desempeño Laboral del personal médico de un hospital público, Lima 2021

		Desempeño laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
Estrés laboral	Bajo	6	6,0%	5	5,0%	0	0,0%	11	11,0%
	Medio	0	0,0%	59	59,0%	0	0,0%	59	59,0%
	Alto	0	0,0%	0	0,0%	30	30,0%	30	30,0%
Total		6	6,0%	64	64,0%	30	30,0%	100	100,0%

Nota: Cuestionario tabulado con el SPSS 25.0

Lo mostrado en la tabla 1, se evidenció en el hospital público de Lima cuando se percibe que el estrés laboral es baja , entonces el desempeño laboral es bajo en un 6,0% (6 personales), además cuando se percibe que el estrés laboral es media , entonces el desempeño laboral es media en un 59,0% (59 personales), y por último cuando se percibe que el estrés laboral es alta , entonces el desempeño laboral es alto en un 30,0% (30 personales).

Tabla 2

Falta de apoyo organizacional y desempeño laboral en el personal médico de un hospital público de Lima, 2021

		Desempeño laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
Falta de apoyo organizacional	Bajo	6	6,0%	11	11,0%	0	0,0%	17	17,0%
	Medio	0	0,0%	53	53,0%	19	19,0%	72	72,0%
	Alto	0	0,0%	0	0,0%	11	11,0%	11	11,0%
Total		6	6,0%	64	64,0%	30	30,0%	100	100,0%

Nota: Cuestionario tabulado con el SPSS 25.0

Lo mostrado en la tabla 2, se evidenció en el hospital público de Lima cuando se percibe que la falta de apoyo organizacional es baja , entonces el desempeño laboral es bajo en un 6,0% (6 personales), además cuando se percibe que la falta de apoyo organizacional es media , entonces el desempeño laboral es media en un 53,0% (53 personales), y por último cuando se percibe que la falta de apoyo organizacional es alta, entonces el desempeño laboral es alto en un 11,0% (11 personales).

Tabla 3

Sobre carga laboral y desempeño laboral del personal médico de un hospital público, Lima 2021

		Desempeño laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
Sobre carga laboral	Bajo	4	4,0%	7	7,0%	0	0,0%	11	11,0%
	Medio	2	2,0%	51	51,0%	0	0,0%	53	53,0%
	Alto	0	0,0%	6	6,0%	30	30,0%	36	36,0%
Total		6	6,0%	64	64,0%	30	30,0%	100	100,0%

Nota: Cuestionario tabulado con el SPSS 25.0

Lo mostrado en la tabla 3, se evidenció en el hospital público de Lima cuando se percibe que la sobre carga laboral es baja , entonces el desempeño laboral es bajo en un 4,0% (4 personales), además cuando se percibe que la sobre carga laboral es

media, entonces el desempeño laboral es media en un 51,0% (51 personales), y por último cuando se percibe que la sobre carga laboral es alta, entonces el desempeño laboral es alto en un 30,0% (30 personales).

Tabla 4

Dificultades interpersonales y desempeño laboral del personal médico de un hospital público, Lima 2021

		Desempeño laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
Dificultades interpersonales	Bajo	6	6,0%	14	14,0%	0	0,0%	20	20,0%
	Medio	0	0,0%	50	50,0%	4	4,0%	54	54,0%
	Alto	0	0,0%	0	0,0%	26	26,0%	26	26,0%
Total		6	6,0%	64	64,0%	30	30,0%	100	100,0%

Nota: Cuestionario tabulado con el SPSS 25.0

Lo mostrado en la tabla 4, se evidenció en el hospital público de Lima cuando se percibe que las dificultades interpersonales es baja , entonces el desempeño laboral es bajo en un 6,0% (6 personales), además cuando se percibe que las dificultades interpersonales es media, entonces el desempeño laboral es media en un 50,0% (50 personales), y por último cuando se percibe que las dificultades interpersonales es alta, entonces el desempeño laboral es alto en un 26,0% (26 personales).

Tabla 5

Fuentes extrínsecas y desempeño laboral en el personal médico de un hospital público de Lima, 2021

		Desempeño laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
Fuentes	Bajo	4	4,0%	10	10,0%	0	0,0%	14	14,0%
extrínse	Medio	2	2,0%	50	50,0%	4	4,0%	56	56,0%
cas	Alto	0	0,0%	4	4,0%	26	26,0%	30	30,0%
Total		6	6,0%	64	64,0%	30	30,0%	100	100,0%

Nota: Cuestionario tabulado con el SPSS 25.0

Lo mostrado en la tabla 5, se evidenció en el hospital público de Lima cuando se percibe que las fuentes extrínsecas es baja , entonces el desempeño laboral es bajo en un 4,0% (4 personales), además cuando se percibe que las fuentes extrínsecas es media, entonces el desempeño laboral es media en un 50,0% (50 personales), y por último cuando se percibe que las fuentes extrínsecas es alta, entonces el desempeño laboral es alto en un 26,0% (26 personales).

Tabla 6

Falta de justicia organizacional y desempeño laboral del personal médico de un hospital público, Lima 2021

		Desempeño laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
Falta de	Bajo	6	6,0%	11	11,0%	0	0,0%	17	17,0%
justicia	Medio	0	0,0%	44	44,0%	0	0,0%	44	44,0%
organizacion	Alto	0	0,0%	9	9,0%	30	30,0%	39	39,0%
al									
Total		6	6,0%	64	64,0%	30	30,0%	100	100,0%

Nota: Cuestionario tabulado con el SPSS 25.0

Lo mostrado en la tabla 6, se evidenció en el hospital público de Lima cuando se percibe que la falta de justicia organizacional es baja , entonces el desempeño laboral es bajo en un 6,0% (6 personales), además cuando se percibe la falta de justicia

organizacional es media, entonces el desempeño laboral es media en un 44,0% (44 personales), y por último cuando se percibe que la falta de justicia organizacional es alta, entonces el desempeño laboral es alto en un 30,0% (30 personales).

4.2. Análisis inferencial

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Falta de apoyo organizacional	,162	100	,000
Sobre carga laboral	,156	100	,000
Dificultades interpersonales	,126	100	,000
Fuentes extrínsecas de insatisfacción	,106	100	,000
Falta de justicia organizacional	,133	100	,000
Desempeño de la función	,128	100	,000
Características individuales	,132	100	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

H₀: Los datos no provienen de una distribución normal

H_a: Los datos provienen de una distribución normal

Lo mostrado en la tabla 7 se evidencia el valor calculado en la significancia del estadístico de prueba de normalidad kolmogorov-smirnov de 0,000 al ser menor según Romero (2016) que consideró que la prueba permite establecer con mayor exactitud el tipo de prueba de contrastación de hipótesis al cuál se va a someter la investigación, ante ello se obtuvo un valor teórico $\alpha=0,05$; por lo tanto, no se aprueba la hipótesis

nula y se admite la hipótesis alterna. En consecuencia, los datos no descienden de una distribución normal, por consecuente al ser no paramétrico se utilizará el Rho Spearman para contrastar las hipótesis.

Hipótesis General

H₀: No existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal médico de un Hospital público, Lima, 2021.

H_a: Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal médico de un Hospital público, Lima, 2021.

Nivel de significancia: 0,05

Si p valor < 0.05 entonces da pie al rechazo de H₀.

Tabla 8

Coeficiente de correlación entre 'Estrés laboral' y 'Desempeño laboral'

		Estrés laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,986**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Lo evidenciado en la tabla 8, correspondiente a las correlaciones de las variables 'Estrés laboral' y 'Desempeño laboral', se logró un valor de ,986 en Rho de Spearman el cual se evidencia el vínculo positivo con significancia bilateral ($p=0.000<0.05$); lo cual se logró establecer un vínculo positivo entre ambas variables. Ante ello, la H₀ no es aprobada y la H_a es aceptada. Para Hernández (2016) sostuvo que al ser un valor (+0,91 a +1,00) se le considera una correlación positiva perfecta, es decir que existe un gran régimen de relación entre ambas variables.

Hipótesis específicas

Tabla 9

Resultados de la correlación de las dimensiones 'Falta de apoyo organizacional', 'sobre carga laboral', 'dificultades interpersonales', 'fuentes extrínsecas de insatisfacción', 'falta de justicia organizacional' y el 'Desempeño laboral'

Prueba	Dimensiones	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Falta de apoyo organizacional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,960** 0.000 100
	Sobre carga laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,970** 0.000 100
	Dificultades interpersonales	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,959** 0.000 100
	Fuentes extrínsecas de insatisfacción	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,969** 0.000 100
	Falta de justicia organizacional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,937** 0.000 100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

H₀: No existe relación significativa entre falta de apoyo organizacional, sobre carga laboral, dificultades interpersonales, fuentes extrínsecas de insatisfacción, falta de justicia organizacional y las variables desempeño laboral del personal médico de un Hospital público, Lima 2021.

H_a: Existe relación significativa entre falta de apoyo organizacional, sobre carga laboral, dificultades interpersonales, fuentes extrínsecas de insatisfacción, falta de justicia organizacional y las variables desempeño laboral del personal médico de un Hospital público, Lima 2021.

Nivel de significancia: 0,05

Si p valor < 0.05 entonces se procede al rechazo de H₀.

En relación a lo evidenciado en la tabla 9 de lo acontecido para las correlaciones de las dimensiones de la dimensión 'Falta de apoyo organizacional' y la variable 'Desempeño laboral', se alcanzó un valor de ,960 en el Rho de Spearman lo que indica un vínculo positivo con significancia bilateral ($p=0.000<0.05$); para la dimensión 'sobre carga laboral' y la variable 'Desempeño laboral', se alcanzó un valor de ,970 en el Rho de Spearman lo que indica un vínculo positivo con significancia bilateral ($p=0.000<0.05$); lo cual permitió alcanzar una relación significativa y alta, por lo que puede decir que la H₀ es rechazada y la H_a es aceptada. Para la dimensión 'dificultades interpersonales' y la variable 'Desempeño laboral', se alcanzó un valor de ,959 en el Rho de Spearman lo que indica un vínculo positivo con significancia bilateral ($p=0.000<0.05$); lo cual permitió alcanzar una relación significativa y alta, por lo que puede decir que la H₀ es rechazada y la H_a es aceptada. Para la dimensión 'fuentes extrínsecas de insatisfacción' y la variable 'Desempeño laboral', se alcanzó un valor de ,969 en el Rho de Spearman lo que indica un vínculo positivo con significancia bilateral ($p=0.000<0.05$); lo cual permitió alcanzar una relación significativa y alta, por lo que puede decir que la H₀ es rechazada y la H_a es aceptada. Por último, para la dimensión 'falta de justicia organizacional' y la variable 'Desempeño laboral', se alcanzó un valor de ,937 en el Rho de Spearman lo que indica un vínculo positivo con significancia bilateral ($p=0.000<0.05$); lo cual permitió alcanzar una relación

significativa y alta, por lo que puede decir que la H_0 es rechazada y la H_a es aceptada. Ante ello, para Hernández (2016) sostuvo que al ser un valor (+0,91 a +1,00) se le considera una correlación positiva perfecta, es decir que existe un gran régimen de relación entre las dimensiones de las variables 'Estrés laboral' y la variable 'Desempeño laboral'

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se logró establecer de qué manera el estrés laboral afecta o no al desarrollo del desempeño laboral en el personal médico de un hospital Público. Con anterioridad a la aplicación del instrumento de recolección de datos se realizó como es debido la prueba de confiabilidad a los 100 personales de salud que comprenden la población del hospital Público alcanzando un sig bilateral asintótica de 0.00. Con el fin de alcanzar los objetivos planteados, en relación con la variable número uno se analizó como el estrés laboral en la entidad de salud interfieren en el desarrollo de las obligaciones laborales que le son encomendadas la cual comprende las dimensiones falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, dificultades interpersonales, fuentes extrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional; las cuales en unión causan grandes niveles de ansiedad o angustia de los diferentes trabajadores de salud durante el desarrollo de sus responsabilidades laborales, las cuales en esta situación se encuentran directamente relacionadas a la interacción con los paciente y familiares.

Al obtener y evaluar los resultados obtenido en la presente investigación se puede establecer que el estrés laboral se relaciona directamente con el desarrollo de las actividades laborales del personal médico, el cual muestra dificultad para alcanzar una buena relación en muchos casos con los pacientes y familiares de estos que buscan atención médica en los hospitales públicos siendo éste un factor muy importante el desempeño laboral de este personal tan importante quien cumple una labor muy sacrificada y en esta época de pandemia estuvieron en la primera fila protegiendo a toda la población del país.

Se sigue con la discusión de las hipótesis planteadas en este trabajo de investigación buscando establecer si fueron acertadas o se obtuvieron datos que produzcan que estos resultados esperados no sean ciertos. Se inicia con la hipótesis general planteada si existe relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal médico

de un Hospital público de Lima, lo que determina por la correlación de las variables 'Estrés Laboral' y 'Desempeño laboral', se alcanzó un valor de ,786 en Rho de Spearman el cual muestra la existencia de un vínculo positivo con significancia bilateral ($p=0.000<0.05$); lo que permite determinar que alcanza un relación significativa y positiva de ambas variables. Por lo que se puede decir que en la presente investigación la Hipótesis Nula es rechazada y la Hipótesis Alterna es aceptada al obtener que el estrés laboral tiene relación directa con el desempeño laboral del personal médico, dichos datos obtenidos coinciden con lo dicho por Lauracio y Lauracio (2020) quienes al realizar su investigación acerca de la relación entre el estrés burnout y el desempeño laboral existe una significancia alta de $r_s = 0.594$, los resultados obtenidos muestran la relación significativa entre las dos variables de investigación. Ambas investigaciones coinciden con lo dicho anteriormente por Sánchez (2001) quien expresa y explica que a mejor ambiente laborar disminuirá el nivel de estrés de los trabajadores permitiendo que el desempeño de este personal sea óptimo mejorando los resultados y obteniendo los objetivos trazados en el periodo establecido sin dificultades: Después de analizar los datos y resultados obtenidos permite determinar que ha mayor manejo del estrés laboral del personal médico mejor será el desempeño laboral de estos en un hospital público de Lima.

Siguiendo con las hipótesis específicas de la investigación en desarrollo, las que buscan establecer la existencia de una relación o influencia entre las dimensiones de la variable Estrés Laboral y la variable Desempeño Laboral, para continuar con la discusión se puede tomar como referencia a la hipótesis específica 1 sobre la falta de apoyo organizacional y el desempeño laboral del personal médico de un hospital público de Lima en el que se alcanzó un valor de ,960 en el Rho de Spearman lo que indica un vínculo positivo con significancia bilateral ($p=0.000<0.05$); lo que permite determinar que alcanza un relación significativa y positiva de ambas variables. Por lo que se puede decir que en la presente investigación la Hipótesis Nula es rechazada y la Hipótesis Alterna es aceptada al obtener que la falta de apoyo organizacional se relaciona de manera directa de manera directa con el desempeño laboral del personal médico, dichos datos coinciden con los expuesto por Dávila et al. (2019) quienes

investigaron sobre los aspectos motivadores que se relaciona directa con el desempeño laboral explican que el estrés es un aspecto que afecta directa y constantemente al desarrollo de este desempeño obteniendo que los empleados que alcanzaron el nivel regular siendo este porcentaje del 66,7% llegando a la conclusión que la motivación se encuentra en un nivel medio con un 42.42% teniendo un efecto regular en el desempeño laboral. Estos datos coinciden con lo también presentado por Young (1980) quien en su investigación explica que debe de manejarse un adecuado método de trabajo para evaluar el estrés en el personal de laboral, mostrando cual sería el más adecuado para que este objetivo se alcance en bien de mejorar el trabajo y resultados de las diferentes instituciones o entidades. Estos datos recopilados y resultados de la investigación permitirán determinar que al no tener falta de apoyo organizacional hacia el personal médico mejor será el desempeño laboral que ellos realicen y ejercen en un hospital público de Lima.

Continuando con las hipótesis específicas de la investigación, la que busca establecer la hipótesis específica 2 que comprende la sobre carga laboral y el desempeño laboral del personal médico de un hospital público de Lima en el que se alcanzó un valor de ,970 en el Rho de Spearman lo que indica un vínculo positivo con significancia bilateral ($p=0.000<0.05$); lo que permite determinar que alcanza una relación significativa y positiva de ambas variables. Por lo que se puede decir que en la presente investigación la Hipótesis Nula es rechazada y la Hipótesis Alternativa es aceptada al obtener que la sobre carga laboral se relaciona de manera directa con el desempeño laboral del personal médico, dichos datos coinciden con los expuestos por Ángeles (2019) quien establece que el estrés causa grandes problemas de índole de salud física y mental en el personal médico de un Centro de salud siendo la mayor causa de problemas laborales obteniendo como resultados que el 79% de trabajadores de la entidad de salud muestran altos niveles de estrés dificultando los resultados obtenidos y la atención brindada a los pacientes. Estos datos coinciden con lo antes expuesto por Stavroula (2004) quien explica en su investigación que el estrés laboral es un problema que afectaba de manera directa a la salud integral del personal y al desempeño de los trabajadores o empleados, creando una productividad baja y los resultados

indeficientes que no alcanzan a las metas esperadas. Estos datos recopilados y resultados de la investigación permitirán determinar que al no tener sobre carga laboral hacia el personal médico mejor será el desempeño laboral que ellos realicen y ejercen en un hospital público de Lima.

Siguiendo con la Hipótesis específica 3 de la investigación, la que busca establecer sobre las dificultades interpersonales y el desempeño laboral del personal médico de un hospital público de Lima en el que se alcanzó un valor de ,959 en el Rho de Spearman lo que indica un vínculo positivo con significancia bilateral ($p=0.000<0.05$); lo que permite determinar que alcanza un relación significativa y positiva de ambas variables. Por lo que se puede decir que en la presente investigación la Hipótesis Nula es rechazada y la Hipótesis Alternativa es aceptada al obtener que las dificultades interpersonales se relacionan de manera directa con el desempeño laboral del personal médico, dichos datos coinciden con los expuesto por Gamarra (2018) quienes realizo su investigación en una institución educativa pero estableció que el personal que laboraba presentaba altos niveles de estrés por la falta de comunicación entre las autoridades y el personal que laboraba afectando esta causa de manera alarmante al desempeño de sus labores u obligaciones de atención obteniendo que el 94% de docentes mostraban estrés alarmante. Estos datos coinciden con lo también presentado por Martínez (2004) quien mediante su investigación sobre establecer que el estrés laboral es un problema que en muchos casos no son observados por las personas que lo rodean pero que afecta la salud física y emocional de las personas dificultando que logren el desarrollo de sus actividades de manera normal y las responsabilidades que se le ha encomendado. Estos datos recopilados y resultados de la investigación permitirán determinar que al no tener dificultades interpersonales hacia el personal médico mejor será el desempeño laboral que ellos realicen y ejercen en un hospital público de Lima.

Siguiendo con la Hipótesis específica 4 de la investigación, la que busca establecer sobre las fuentes extrínsecas de insatisfacción y el desempeño laboral del personal médico de un hospital público de Lima en el que se alcanzó un valor de ,969 en el Rho de Spearman lo que indica un vínculo positivo con significancia bilateral

($p=0.000<0.05$); lo que permite determinar que alcanza una relación significativa y positiva de ambas variables. Por lo que se puede decir que en la presente investigación la Hipótesis Nula es rechazada y la Hipótesis Alternativa es aceptada al obtener que las fuentes extrínsecas de insatisfacción se relaciona de manera directa con el desempeño laboral del personal médico, dichos datos coinciden con los expuestos por Machuca (2018) quien determinó si existe una relación directa entre el estrés y el desempeño laboral del personal de una entidad, en la investigación llegó a un 84% de trabajadores con nivel de estrés alto afectando de manera directa el desempeño laboral de estos trabajadores. Estos datos coinciden con los también presentados por Dolan y Diez (2005) quienes explican que los mayores causantes del estrés laboral en los trabajadores o empleados de las diferentes empresas y entidades son los líderes, gerentes o dueños de las diferentes instituciones que exigen a su personal en muchas ocasiones más de lo que ellos pueden realizar, pidiendo una productividad mayor que afecta de manera integral a estas personas. Estos datos recopilados y resultados de la investigación permitirán determinar que al no tener fuentes intrínsecas de insatisfacción hacia el personal médico mejor será el desempeño laboral que ellos realicen y ejercen en un hospital público de Lima.

Se finaliza con la Hipótesis específica 5 de la presente investigación, la que explica sobre la falta de justicia organizacional y el desempeño laboral del personal médico de un hospital público de Lima en el que se alcanzó un valor de ,937 en el Rho de Spearman lo que indica un vínculo positivo con significancia bilateral ($p=0.000<0.05$); lo que permite determinar que alcanza una relación significativa y positiva de ambas variables. Por lo que se puede decir que en la presente investigación la Hipótesis Nula es rechazada y la Hipótesis Alternativa es aceptada al obtener que la falta de justicia organizacional se relaciona de manera directa con el desempeño laboral del personal médico, dichos datos coinciden con los expuestos por Delgado (2019) quien en su investigación sobre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud de Trujillo, se obtuvo que el 98% de personal contaban con nivel de estrés intermedio y alto y el porcentaje restante mostraban nivel de estrés bajo lo que en sobremanera afectaba el desempeño laboral de todo este personal dificultando su

labor y responsabilidades. Estos datos coinciden con lo también presentado por Bittel (2000) quien explica que al ser que el desempeño laboral se refiere a los logros esperados por una entidad o empresas pero que al no ser manejadas de manera adecuada causa estrés para el personal por la exigencia que reciben con el fin de alcanzar las metas y aumentar la productividad. Estos datos recopilados y resultados de la investigación permitirán determinar que al no tener falta de justicia organizacional hacia el personal médico mejor será el desempeño laboral que ellos realicen y ejercen en un hospital público de Lima.

Al terminar de analizar los resultados obtenidos se puede establecer que la presente investigación es relevante y pertinente en bien de próximas investigaciones al ser que sus resultados han permitido establecer la existencia de una relación entre las variables de la presente investigación, toda esta información permitirá un mejor manejo de los problemas de estrés en el personal médico de los diferentes hospitales con la finalidad de crear más compromiso hacia la labor tan importante que ejercen en bien de la salud de la población lo que permitirá la mejora del desempeño laboral del personal médico.

VI. CONCLUSIONES

La investigación llega a las siguientes conclusiones en relación a las hipótesis planteadas:

1. Se concluyó la existencia de una relación real o significativa alta al fin de la investigación entre las variables estrés laboral y desempeño laboral en el personal médico de un hospital público en Lima (RHO Spearman=0,986**; $p=0,000$).
2. Se concluyó la existencia de una relación real o significativa alta al fin de la investigación entre la dimensión Falta de apoyo organizacional y desempeño laboral en el personal médico de un hospital público en Lima (RHO Spearman=0,960**; $p=0,000$).
3. Se concluyó la existencia de una relación real o significativa alta al fin de la investigación entre la dimensión Sobre carga laboral y desempeño laboral en el personal médico de un hospital público en Lima (RHO Spearman=0,970**; $p=0,000$).
4. Se concluyó la existencia de una relación real o significativa alta al fin de la investigación entre la dimensión Dificultades interpersonales y desempeño laboral en el personal médico de un hospital público en Lima (RHO Spearman=0,959**; $p=0,000$).
5. Se concluyó la existencia de una relación real o significativa alta al fin de la investigación entre la dimensión Fuentes extrínsecas de insatisfacción y desempeño laboral en el personal médico de un hospital público en Lima (RHO Spearman=0,969**; $p=0,000$).
6. Se concluyó la existencia de una relación real o significativa alta al fin de la investigación entre la dimensión Falta de justicia organizacional y desempeño laboral en el personal médico de un hospital público en Lima (RHO Spearman=0,937**; $p=0,000$).

VII. RECOMENDACIONES

En base a los datos obtenidos en la investigación se plantea las siguientes recomendaciones:

1. Se realiza la recomendación a la directiva del hospital público brindar un buen soporte para evitar el estrés laboral para que el personal médico alcance un desempeño laboral adecuado y óptimo.
2. Se realiza la recomendación a la directiva del hospital público brindar un buen soporte para evitar la falta de apoyo organizacional para que el personal médico alcance un desempeño laboral adecuado y óptimo.
3. Se realiza la recomendación a la directiva del hospital público brindar un buen soporte para evitar la sobre carga laboral para que el personal médico alcance un desempeño laboral adecuado y óptimo.
4. Se realiza la recomendación a la directiva del hospital público brindar un buen soporte para evitar las dificultades interpersonales para que el personal médico alcance un desempeño laboral adecuado y óptimo.
5. Se realiza la recomendación a la directiva del hospital público brindar un buen soporte para evitar las fuentes extrínsecas de insatisfacción para que el personal médico alcance un desempeño laboral adecuado y óptimo.
6. Se realiza la recomendación a la directiva del hospital público brindar un buen soporte para evitar la falta de justicia organizacional para que el personal médico alcance un desempeño laboral adecuado y óptimo.

REFERENCIAS

- Acosta, M., Parra, L., Burbano, C., Aguilera, M. Á., & Pozos, B. E. (30 de Agosto de 2019). Estrés laboral, burnout, salud mental y su relación con violencia psicológica en docentes universitarios. *Revista Salud Uniforme*.
- Ángeles, E. (2018). Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Chiquián, Bolognesi [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39725/Angeles_JEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barraza, A. (2020). *El estrés de pandemia (COVID 19) en población mexicana*. Mexico: Centro de Estudios Clínica e Investigación Psicoanalítica S.C.
- Barrios, D., Restrepo, F. J., & Cerón, M. (14 de Agosto de 2020). Desempeño empresarial en la industria lechera. *Suma de Negocios*.
- Beehr, T. & Newman, J. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature review. *Personnel Psychology*, 31(4), 665- 699. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1978.tb02118.x>
- Bohórquez, B. (2004). Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en Centros de Información y Archivo de Institutos Universitarios. (U. C. Bello, Ed.)
- Bohórquez, B. (2013). Estudio comparativo de la satisfacción del cliente. Caracas: Andres bello.
- Bonilla, M. E., & Botero, D. (21 de Noviembre de 2019). Desempeño policial en Colombia: reto democratizador. *Reflexión Política*.
- Campbell, P. (1993). A theory of performance. *Employee Selection*.
- Cardenas, L., Aguirre, D. C., & Montoya, D. A. (Febrero de 2019). Funciones frontales, condiciones laborales y estrés laboral: ¿mediación, moderación o efecto? doi:DOI:10.14482/psdc.36.2.155.9

Carrasco, S. (2017). Metodología de la investigación científica. Lima: Editorial San Marcos.

Carrasco, S. (2018). Metodología de la investigación científica. Lima: San Marcos.

Chiang, M. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. Ciencia y trabajo, Cienc Trab. vol.20 no.63 dic. 2018. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492018000300178&script=sci_arttext

Chiavenato, I. (2000). Administración de los recursos humanos. Colombia: Mc - Graw Hill.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano* (Primera ed.). Mexico:

Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la Administración. México: McGraw-Hill. Obtenido de [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20)

Chiavenato, I. (2008). Administración de Recursos Humanos. México: McGraw-

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (2a ed.). McGraw-hill.

Chiavenato, I. (2015). Gestión del talento humano. México: Mc Graw Hill. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>

Coombs, P. (1980). ed. Meeting the Needs of the Rural Poor: the Integrated Communitybased Approach. New York: Pergamon.

Craiovan, P. (2014). Correlations between Perfectionism, Stress, Psychopathological Symptoms and Burnout in the Medical Field. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 127(22), 529-533

Darling-Hammond, L. & Ascher, C. (1991). *Creating Accountability in Big City School Systems*. Urban Diversity Series N° 102. New York: ERIC Clearinghouse on Urban Education.

Dávila, G., Calvanapón, A., y Cárdenas, K. (2019). Efecto de la motivación en el desempeño laboral del vendedor de una empresa distribuidora. *Conocimiento para el desarrollo*, 10(2), 209-213. <https://doi.org/10.17268/CpD.2019.02.06>

Delgado. (2018). *Motivación laboral y desempeño docente en las instituciones educativas Martín Adán y Enrique Guzmán y Valle - Los Olivos 2018*. (Tesis de licenciatura, 48 Universidad Cesar Vallejo, Lima).

Deng, J., Guo, & Ma, T. et al. (2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study. *Environ Health Prev Med* 24, 2. <https://doi.org/10.1186/s12199-018-0758-4>.

Donald, N. (2000). *El estrés del ejecutivo. Como reconocer el estrés y utilizarlo en beneficio propio*. El estrés del ejecutivo. Como reconocer el estrés y utilizarlo en beneficio propio.

Duygulu, E., Hakan, N., Guripek, E., & Bagiran, D. (2013). The effect of role stress on the employee`s well-being: a study in the pharmaceutical companies in the city of Izmir. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 84, 1361-1368.

Fiorilli, C., Gabola, A., Meylan, D. Curchod-Ruedi, O. Albanese, P. Doudin, (2015) The effect of teachers' emotional intensity and social support on burnout syndrome. A comparison between Italy and Switzerland. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée / European Review of Applied Psychology*, 65(6), 275-283

Gamarra, H. (2019). *El estrés laboral y sus consecuencias en el desempeño del docente de nivel primario* [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38294/gamarra_rh.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hadwin, A., Winne, P., Stockley, D., Nesbit, J. y Woszczyzna, C. (2001). Context moderates students' self-reports about how they study. *Journal of Educational Psychology*, 9.

Handbook of industrial and organizational psychology (pp. 1297-1343). [https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/Referencespapers.aspx?ReferenceID=1063346](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/Referencespapers.aspx?ReferenceID=1063346)

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.

Hernández, R., Fernandez, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.Hill.

Johnson, J. (1996). Control, collectivity and the psychosocial work environment. En S. Sauter, J. Hurrell y C.L. Cooper. London: Wiley.

Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308. <https://doi.org/10.2307/2392498>

Karasek, R. (1995). *Stress, productivity and the reconstruction of working life*. Nueva York: Basic Books. <http://www.gbv.de/dms/zbw/019309554.pdf>

Klein, C., Weinzimmer, L., Cooling, M., Lizer, S., Pierce, L., & Dalstrom, M. (2019). Exploring burnout and job stressors among advanced practice providers. *Nurs Outlook*, 00(00), 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.outlook.2019.09.005>

Košir, K., Tement, S. Licardo M y Habe, K. (2015). Two sides of the same coin? The role of rumination and reflection in elementary school teachers' classroom stress and burnout. *Teaching and Teacher Education*, 47, 131-141

Lauermann, F. y König, J. (2016). Teachers' professional competence and wellbeing: Understanding the links between general pedagogical knowledge, self-efficacy and burnout. *Learning and Instruction*, 45, 9-19

Lauracio, C. y Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-554. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>

Lazarus, R., y Folkman, S. (2011). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer.

Lim, S. y Eo, S. (2014). The mediating roles of collective teacher efficacy in the relations of teachers' perceptions of school organizational climate to their burnout. *Teaching and Teacher Education*, 44, 138-147

Locke, A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.),

Machuca, J. (2018) *Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la GREA, Arequipa*. (Tesis de maestría) Perú: Universidad César Vallejo.

Martínez, J. (2011). “El estrés en el mundo de hoy” . El nuevo diario. Obtenido de <https://www.elnuevodiario.com.ni/variedades/96283-estres-mundo-hoy/>

Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *Burnout Inventory Manual*. Palo Alto California: Consulting Psychology Press.

Mejía, C., Chacon, I., Enamorado, A., Garnica, L., Chacón, A., y García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. Epub 13 de enero de 2020. Recuperado en 27 de octubre de 2020, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=es.

Mérida-López, S. y Extremera, N. (2017). Emotional intelligence and teacher burnout: A systematic review. *International Journal of Educational Research*, 85, 121-130

Ministerio de Salud. (26 de octubre de 2005). Estrés laboral afecta a casi el 26% de la población adulta de Lima. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/42313-estres-laboral-afecta-a-casi-el-26-de-la-población-adulta-de-lima>.

Organización Mundial de la Salud (2008) Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf

Párraga, I. (2018). Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de Atención Primaria de una Comunidad Autónoma. Revista Clínica de Medicina de Familia, Rev Clin Med Fam vol.11 no.2 Albacete. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2018000200051

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de medicina de la universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales, XVI(3), 493–505. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>

Ramírez, J. (2005). El estudio del estrés. Un modelo para armar. Estudios de Antropología Biológica XII: 497-520. <http://www.revistas.unam.mx/index.php/eab/article/view/19080>

Robbins, S. (2010). *Administracion*. México: Pearson.

Robbins, S., & Judge, T. (2004). Comportamiento organizacional (15° Ed ed.). México: Pearson. Obtenido de https://www.academia.edu/36832545/Comportamiento_Organizacional_15edi_Robbins

Sánchez, J. (2010). Estrés laboral. Hidrogénesis Vol. 8. N°2. <https://www.binasss.sa.cr/opacms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>

Sorensen, H. (2016). Best practices for managing telecommuting employees. Capella University.

Stoner, A. (2011). *Administración*. México: Prentice May Hispanoamericana.

Strauus, G. y Col. (1981). *Personal: problemas humanos de la administración*. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Stravoulka, L. (2004). *The Organization of work and stress*. France. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42625/9241590475.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

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

Weber, A. (2019) *Efeitos da Participação Orçamentária na Assimetria Informacional, Estresse Ocupacional e Desempenho Gerencial*. *Revista de Administração Contemporânea*, Rev. adm. contemp. vol.23 no.1 Curitiba Jan./Feb. <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2019170327>

Young, A. (1980). *The Discourse on Stress and the Reproduction of Conventional Knowledge*. *Social Science & Medicine* 14B: 133-146. [https://doi.org/10.1016/0160-7987\(80\)90003-4](https://doi.org/10.1016/0160-7987(80)90003-4)

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Estrés y Desempeño Laboral del Personal Médico de un Hospital Público, Lima 2021							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General: ¿Cómo se relacionan el estrés y el desempeño laboral del personal médico de un Hospital público, Lima 2021?	Objetivo General Determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral del personal médico de un Hospital público, Lima 2021	Hipótesis General Existe una relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal médico de un Hospital público, Lima 2021	Variable 1: Estrés laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Problemas Específicos: ¿Cómo se relacionan la falta de apoyo organizacional y el desempeño laboral del personal médico de un Hospital público, Lima 2021?	Objetivos Específicos Determinar la relación que existe entre la falta de apoyo organizacional y el desempeño laboral del personal médico de un Hospital público, Lima 2021.	Hipótesis Específicas Existe una relación entre la falta de apoyo organizacional y el desempeño laboral del personal médico de un Hospital público, Lima 2021.	Falta de Apoyo organizacional	falta de cohesión	1,2,3,4 5,6,	Nunca (1) Ocasionalmente (2)	Bajo (32-74)
			Sobre carga laboral	Cantidad de trabajo	7,8,9,10, 11,12,13	Algunas veces (3) Generalmente (4)	Medio (75-117)
¿Cómo se relacionan la sobre carga laboral y el desempeño laboral del personal médico de un Hospital público, Lima 2021?	Determinar la relación que existe entre la sobre carga laboral y el desempeño laboral del personal médico	Existe una relación entre la sobre carga laboral y el desempeño laboral del personal médico de un	Dificultad interpersonal	Falta de seguridad	14,15,16, 17,18,19	Siempre (5)	Alto (118-160)
			Fuentes extrínsecas de insatisfacción	Trastornos	20,21,22, 23,24,25, 26,27		
			Variable 2: Desempeño laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Desempeño de la función	Orientación de resultados Calidad Relaciones interpersonales	1,2,3 4,5,6,7,8 9,10,11	Muy bajo (1) Bajo (2) Moderado (3)	Bajo (20-46) Medio (47-73)

<p>Hospital público, Lima 2021?</p> <p>¿Cómo se relacionan la dificultad interpersonal y el desempeño laboral del personal médico de un Hospital público, Lima 2021?</p> <p>¿Cómo se relacionan la fuente extrínseca de insatisfacción y el desempeño laboral del personal médico de un Hospital público, Lima 2021?</p> <p>¿Cómo se relacionan la falta de justicia organizacional y el desempeño laboral del personal médico de un Hospital público, Lima 2021?</p>	<p>de un Hospital público, Lima 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dificultad interpersonal y el desempeño laboral del personal médico de un Hospital público, Lima 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la fuente extrínseca de insatisfacción y el desempeño laboral del personal médico de un Hospital público, Lima 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la falta de justicia organizacional y el desempeño laboral del personal médico de un Hospital público, Lima 2021.</p>	<p>Hospital público, Lima 2021.</p> <p>Existe una relación entre la dificultad interpersonal y el desempeño laboral del personal médico de un Hospital público, Lima 2021.</p> <p>Existe una relación entre la fuente extrínseca de insatisfacción y el desempeño laboral del personal médico de un Hospital público, Lima 2021.</p> <p>Existe una relación entre la falta de justicia organizacional y el desempeño laboral del personal médico de un Hospital público, Lima 2021.</p>	<p>Características individuales</p>	<p>Iniciativa</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Organización</p>	<p>12,13,14</p> <p>16,17</p> <p>18,19,20</p>	<p>Alto (4)</p> <p>Muy alto (5)</p>	<p>Alto (74-100)</p>
---	---	---	-------------------------------------	--	--	-------------------------------------	----------------------

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Básico Tipo: Correlacional Diseño: no experimental Método: cuantitativo Aplicación. Transversal</p>	<p>Población y muestra 100 personal médico</p>	<p>Variable 1: Estrés Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de estrés Adaptación: Paulino Salas, Rosario del Carmen Autor: Martínez Selva y Peiró Año:2005 Monitoreo: 30 minutos Ámbito de aplicación: Hospital Público Forma de Administración: Encuesta directa</p> <p>Variable 2: Desempeño Laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de desempeño laboral Adaptación: Paulino Salas, Rosario del Carmen Autor: MINSA Año:2008 Monitoreo: 30 minutos Ámbito de aplicación: Hospital Público Forma de Administración: Encuesta directa</p>	<p>DESCRIPTIVA: Lo que corresponde al análisis de datos del estudio, se llevó a cabo utilizando el software de evaluación estadística: SPSS (versión 26) IBM, empezando con el procedimiento analítico y posteriormente con la interpretación de los resultados. Mediante los resultados obtenidos en la evaluación, se diseñaron los instrumentos con sus ítems específicos, para luego codificarlas, con el propósito de aplicarlo de la manera más óptima. Luego el cifrado de los instrumentos, por ello se asignaron valores numéricos para cada interrogante con el propósito de facilitar el análisis y comparación. Los resultados obtenidos anteriormente fueron procesados mediante el software antes mencionado, para luego tabularlo al ser un instrumento (politómica) al asignarse valores para ambos instrumentos en estudio los cuales fueron 'Estrés' y 'Desempeño laboral': 1=Muy bajo, 2=Bajo, 3=Moderado, 4=Alto, 5=Muy alto.</p> <p>INFERENCIAL: Correspondiendo a la parte inferencial, se efectuó considerando la prueba de hipótesis, admitidas por el coeficiente de Rho de Spearman, con el propósito de establecer el vínculo de ambas variables determinadas en el estudio y con ello generalizar los resultados obtenidos. De la misma manera, se utilizó la metodología deductiva para que se pueda fortalecer las inferencias demostrando la veracidad de las bases obtenidas en la data del estudio.</p>

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA
Estrés laboral	Stavroula (2004) explica que el estrés laboral es una causa que alarma de sobremanera afectando a la salud de los trabajadores de las diferentes entidades, pero también afecta de manera directa al funcionamiento de los centros laborales al no alcanzar la productividad u objetivos que se trazan para alcanzar la excelencia.	Dimensión 1: 'Falta de apoyo organizacional' Para Sánchez (2001) En la primera dimensión Falta de Apoyo Organizacional explica que este factor se corresponde con la descripción realizada recientemente por Dolan, y Diez (2005) de los estresores de nivel grupal, integrados por la falta de cohesión o unión entre las personas en el trabajo, y un clima caracterizado por desequilibrios, donde las relaciones son desconfiadas y poco solidarias generando elevados niveles de estrés entre los miembros de una organización.	Falta de apoyo organizacional	Falta de cohesión	Nunca Ocasionalmente Algunas veces Generalmente Siempre
		Dimensión 2: 'Sobre carga laboral' Sánchez (2001) explica de manera considerable al aspecto cuantitativo de la sobrecarga y que se evidencia en los ítems relativos al exceso de tareas y demandas.	Sobre carga laboral	Cantidad de trabajo	
		Dimensión 3: 'Dificultad interpersonal' Sánchez (2001) resume las características que aparecen en otros inventarios discriminadas en diversos factores; utilizan dos, medios para medir este estresor. El factor corresponde al denominado "relaciones" del inventario de Fuentes de estrés laboral.	Dificultad interpersonal	Falta de seguridad	
		Dimensión 4: 'Fuentes extrínsecas de insatisfacciones' Sánchez (2001) trata sobre los beneficios que se recibe en un trabajo; tales como sueldos, posibilidades de desarrollo de carrera o estabilidad laboral. Es muy similar al primer grupo de factores determinantes del estrés laboral del modelo cognitivo y condicional de Dolan y Arsenault.	Fuentes extrínsecas de insatisfacción	Trastornos	
		Dimensión 5: 'Falta de justicia organizacional' Sánchez (2001) se refiere a las percepciones que los trabajadores tienen sobre lo que es justo dentro de las organizaciones a las que pertenecen. Los ítems abarcan uno de los cuatro ejes en que se ha desdoblado este concepto, la justicia distributiva, referida al contenido de las distribuciones y fines alcanzados.	Falta de justicia organizacional	Falta de mecanismo protector	

Desempeño Laboral	Chiavenato (2011) quien establece que el desempeño laboral como la excelencia y los logros que alcanzan los trabajadores de una entidad con la finalidad de alcanzar las metas, el cual se destaque por el compromiso que muestren los trabajadores para que este objetivo sea alcanzado en un periodo establecido o planificado.	Dimensión 1: 'Desempeño de la función' Chiavenato (2004) se definen como la comprensión de la situación; que son los grados en que percibe la esencia de un problema, capacidad de desplegarse a situaciones y aceptar tareas; creatividad; que es el empeño para crear ideas y proyectos; y la capacidad de realización; que es la capacidad para poner en práctica ideas y proyectos.	Desempeño de la función	Orientación de resultados	Muy bajo Bajo Moderado Alto Muy alto
				Calidad	
				Relaciones interpersonales	
		Dimensión 2: Características individuales " Chiavenato (2004), es el producto; siendo el volumen y cantidad de trabajo ejecutados normalmente; cualidad, siendo la exactitud, esmero y orden en el trabajo; conocimiento de trabajo, es el grado de conocimiento del trabajo realizado; y cooperación, que es la actitud ante la empresa, el jefe y sus colegas.	Características individuales	Iniciativa	
				Trabajo en equipo	
				Organización	

ANEXO 3: INSTRUMENTO



CUESTIONARIO DE MEDICIÓN SOBRE “ESTRÉS LABORAL”

Estimado trabajador(a), con la finalidad de conocer su opinión acerca de las ‘Estrés laboral’ que presenta que presentan los trabajadores de la salud, le pedimos contestar este cuestionario el cual es completamente anónimo y su procesamiento será reservado por lo cual solicitamos sinceridad en las respuestas.

Marque con un aspa (X) en la columna que corresponda a su respuesta.

Género: Masculino () Femenino ()

Edad: < 30 () 31-40 () 41-50 () 51> ()

Rellene los espacios correspondientes.

Profesión y ocupación: _____

Área de trabajo: _____

Antigüedad en el trabajo _____

Para responder, aplique la siguiente escala de valores.

Nunca	Ocasionalmente	Algunas veces	Generalmente	Siempre
1	2	3	4	5

Dimensión ‘Falta de apoyo organizacional’		1	2	3	4	5
1	Apoyo ineficaz e insatisfecho de los superiores o autoridades de la empresa					
2	Escasa autoridad o liderazgo de parte del superiores o autoridades para tomar decisiones					
3	Escasa disposición de los pares y superiores para integrarse y participar en las actividades.					
4	Imposibilidad de contar con sus pares cuando hay dificultades en el desarrollo de las actividades.					
5	Pobre devolución o valoración sobre su desempeño por parte de sus jefes o autoridades.					
6	Asignación de tareas que no corresponden a tus funciones de manera autoritaria.					
Dimensión ‘Sobre carga laboral’		1	2	3	4	5
7	Sobrecarga de tareas impuestas por las autoridades o superiores.					

8	Falta de medios y recursos en la empresa para facilitar el trabajo del personal.					
9	Dificultad para conocer las responsabilidades reales de cada personal.					
10	Excesivo número de empleados a cargo los cuales comprenden mayores responsabilidades.					
11	Demandas del jefe que no se pueden atender por falta de recursos.					
12	Falta de tiempo libre o de recreación porque el trabajo demanda demasiado					
13	No saber que situaciones deberá enfrentar cada día por falta de organización.					
Dimensión 'Dificultad interpersonal'		1	2	3	4	5
14	Conflictos interpersonales con sus superiores o autoridades (jefes, dirigentes, etc)					
15	Conflictos interpersonales con sus colegas o pares en el trabajo.					
16	Demandas de la empresa que no se puede atender por falta de recursos.					
17	Relaciones problemáticas con los compañeros de trabajo o colegas.					
18	Demasiada competitividad por parte de los compañeros de trabajo.					
19	Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector laboral.					
Dimensión 'Fuentes extrínsecas de insatisfacciones'		1	2	3	4	5
20	Inestabilidad laboral por falta de oportunidades u otros aspectos en el centro laboral.					
21	Bajos sueldos para el personal que labora en el centro de trabajo.					
22	Deficiencias laborales (Espacio de trabajo)					
23	Quejas de los supervisores por ineficiencia laboral.					
24	Incompatibilidad de tareas con el centro laboral					
25	Asignación de multiempleo por del centro laboral que no corresponden.					
26	Escaso confort físico en el lugar de trabajo por el trabajo cargado.					
27	Escasas posibilidades de ascenso en su trabajo por falta de oportunidades.					
Dimensión 'Falta de justicia organizacional'		1	2	3	4	5
28	Sentir que los compañeros de trabajo no se comprometen con su trabajo					
29	Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado ni valorado.					
30	Sentir que se desperdician su capacitación y sus habilidades en el trabajo.					
31	No estar involucrado o comprometido con los objetivos y las metas de la empresa					

32	Ocultar o guardar para sí mismo las propias emociones y sentimientos.					
----	---	--	--	--	--	--

Gracias por su valiosa colaboración!

**CUESTIONARIO DE MEDICIÓN SOBRE “DESEMPEÑO LABORAL”**

Estimado trabajador(a), con la finalidad de conocer su opinión acerca de las ‘Estrés laboral’ que presenta que presentan los trabajadores de la salud, le pedimos contestar este cuestionario el cual es completamente anónimo y su procesamiento será reservado por lo cual solicitamos sinceridad en las respuestas.

Marque con un aspa (X) en la columna que corresponda a su respuesta.

Género: Masculino () Femenino ()

Edad: < 30 () 31-40 () 41-50 () 51> ()

Rellene los espacios correspondientes.

Profesión y ocupación: _____

Área de trabajo: _____

Antigüedad en el trabajo _____

Para responder, aplique la siguiente escala de valores.

Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
1	2	3	4	5

Dimensión ‘Desempeño de la función’		1	2	3	4	5
1	Termina su trabajo oportunamente con las mejores actitudes y emociones.					
2	Cumple con las tareas que se le encomienda mostrando agrado al desarrollarlas.					
3	Realiza un volumen adecuado de trabajo para brindar un buen servicio.					
4	No comete errores en el trabajo al mostrar algunas dificultades al desarrollarlo.					
5	Hace uso racional de los recursos del centro laboral para lograr los objetivos.					
6	No Requiere de supervisión frecuente para el desarrollo adecuado de las labores.					
7	Se muestra profesional en el trabajo brindando lo mejor de si en el desarrollo de las obligaciones.					
8	Se muestra respetuoso y amable en el trato con sus compañeros de trabajo y clientes.					

9	Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros durante todo el horario laboral.					
10	Brinda una adecuada orientación a los clientes con la finalidad de solucionar problemas.					
11	Evita los conflictos dentro del equipo de trabajo para en conjunto alcanzar los objetivos.					
Dimensión 'Características individuales'		1	2	3	4	5
12	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos laborales y alcanzar las metas.					
13	Se muestra asequible al cambio o proceso de mejorar de las labores.					
14	Se anticipa a las dificultades, buscando soluciones adecuadas y factibles.					
15	Tiene gran capacidad para resolver problemas de manera inmediata y adecuada.					
16	Muestra aptitud para integrarse al equipo de trabajo en las actividades que se requieren.					
17	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo en busca de alcanzar las metas trazadas.					
18	Planifica sus actividades con anticipación buscando la mejor manera de desarrollarlas.					
19	Hace uso de indicadores adecuados para alcanzar los objetivos esperados.					
20	Se preocupa ampliamente por alcanzar las metas en el tiempo establecido.					

Gracias por su valiosa colaboración!

ANEXO 4: CERTIFICADO DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: 'Falta de apoyo organizacional'							
1	Apoyo ineficaz e insatisfecho de los jefes de la empresa	X		X		X		
2	Insuficiente liderazgo de parte del superiores o autoridades para tomar decisiones	X		X		X		
3	Disminuida disposición de los compañeros y superiores para integrarse y participar en las actividades.	X		X		X		
4	Imposibilidad de contar con sus compañeros ante dificultades en el desarrollo de las actividades designadas.	X		X		X		
5	Disminuida valoración sobre su desempeño por parte de sus jefes o autoridades	X		X		X		
6	Imposición de tareas que no corresponden a la función desempeñada	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: 'Sobre carga laboral'	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Sobrecarga de tareas impuestas por las autoridades o superiores.	X		X		X		
8	Falta de medios y recursos en la empresa para facilitar el trabajo del personal.	X		X		X		
9	Dificultad para conocer las responsabilidades reales de cada personal.	X		X		X		
10	Excesivo número de empleados a cargo los cuales comprenden mayores responsabilidades.	X		X		X		
11	Demandas del jefe que no se pueden atender por falta de recursos.	X		X		X		
12	Falta de recreación o descanso porque el trabajo demanda demasiado tiempo	X		X		X		
13	No saber que situaciones deberá enfrentar cada día por falta de organización.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: 'Dificultad interpersonal'	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Conflictos interpersonales con sus superiores o autoridades (jefes, dirigentes, etc)	X		X		X		
15	Conflictos interpersonales con sus colegas o pares en el trabajo.	X		X		X		
16	Demandas de los pacientes que no se puede atender por falta de recursos.	X		X		X		
17	Relaciones problemáticas con los compañeros de trabajo o colegas.	X		X		X		
18	Demasiada competitividad por parte de los compañeros de trabajo.	X		X		X		
19	Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector laboral.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: 'Fuentes extrínsecas de insatisfacciones'	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Inestabilidad laboral por falta de oportunidades u otros aspectos en el centro laboral.	X		X		X		
21	Bajos sueldos para el personal que labora en el centro de trabajo.	X		X		X		
22	Deficiencias laborales (Equipos, insumos, logística, fármacos)	X		X		X		
23	Quejas de los coordinadores o jefes por ineficiencia laboral.	X		X		X		
24	Incompatibilidad de tareas con el centro laboral	X		X		X		
25	Asignación de multiempleo por del centro laboral que no corresponden.	X		X		X		
26	Escaso confort físico en el lugar de trabajo por el trabajo cargado.	X		X		X		
27	Escasas posibilidades de ascenso en su trabajo por falta de oportunidades.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: 'Falta de justicia organizacional'	Si	No	Si	No	Si	No	
28	Sentir que los compañeros de trabajo no se comprometen con su trabajo	X		X		X		
29	Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado ni valorado.	X		X		X		
30	Sentir que se desperdician su capacitación y sus habilidades en el trabajo.	X		X		X		
31	No estar involucrado o comprometido con los objetivos y las metas de la empresa	X		X		X		
32	Falta de empatía de los colegas ante sus emociones y sentimientos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems son suficientes para medir las dimensiones y la variable.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Carlos Alberto Jaimes Velásquez **DNI:** 42762905
Especialidad del validador: Estadístico. Magister en Salud Pública.

...09...de...**Noviembre** .del 2021.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


 Mg. Carlos Alberto Jaimes Velásquez
 ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO
 COESP # 278

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: 'Desempeño de la función'							
1	Termina su trabajo oportunamente con las mejores actitudes y emociones.	X		X		X		
2	Cumple con las tareas que se le encomienda mostrando agrado al desarrollarlas.	X		X		X		
3	Realiza un volumen adecuado de trabajo para brindar un buen servicio.	X		X		X		
4	No comete errores en el trabajo al mostrar algunas dificultades al desarrollarlo.	X		X		X		
5	Hace uso racional de los recursos del centro laboral para lograr los objetivos.	X		X		X		
6	No Requiere de supervisión frecuente para el desarrollo adecuado de las labores.	X		X		X		
7	Se muestra profesional en el trabajo brindando lo mejor de si en el desarrollo de las obligaciones.	X		X		X		
8	Se muestra respetuoso y amable en el trato con sus compañeros de trabajo y clientes.	X		X		X		
9	Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros durante todo el horario laboral.	X		X		X		
10	Brinda una adecuada orientación a los clientes con la finalidad de solucionar problemas.	X		X		X		

11	Evita los conflictos dentro del equipo de trabajo para en conjunto alcanzar los objetivos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: 'Características individuales'	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos laborales y alcanzar las metas.	X		X		X		
13	Se muestra asequible al cambio o proceso de mejorar de las labores.	X		X		X		
14	Se anticipa a las dificultades, buscando soluciones adecuadas y factibles.	X		X		X		
15	Tiene gran capacidad para resolver problemas de manera inmediata y adecuada.	X		X		X		
16	Muestra aptitud para integrarse al equipo de trabajo en las actividades que se requieren.	X		X		X		
17	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo en busca de alcanzar las metas trazadas.	X		X		X		
18	Planifica sus actividades con anticipación buscando la mejor manera de desarrollarlas.	X		X		X		
19	Hace uso de indicadores adecuados para alcanzar los objetivos esperados.	X		X		X		
20	Se preocupa ampliamente por alcanzar las metas en el tiempo establecido.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems son suficientes para medir las dimensiones y la variable.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Carlos Alberto Jaimes Velásquez **DNI:** 42762905

Especialidad del validador: Estadístico. Magister en Salud Pública.

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

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

...09....de...Noviembre .del 2021.....


 Mg. Carlos Alberto Jaimes Velásquez
 ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO
 COEPS N° 29

Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: 'Falta de apoyo organizacional'							
1	Apoyo ineficaz e insatisfecho de los jefes de la empresa	X		X		X		
2	Insuficiente liderazgo de parte del superiores o autoridades para tomar decisiones	X		X		X		
3	Disminuida disposición de los compañeros y superiores para integrarse y participar en las actividades.	X		X		X		
4	Imposibilidad de contar con sus compañeros ante dificultades en el desarrollo de las actividades designadas.	X		X		X		
5	Disminuida valoración sobre su desempeño por parte de sus jefes o autoridades	X		X		X		
6	Imposición de tareas que no corresponden a la función desempeñada	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: 'Sobre carga laboral'	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Sobrecarga de tareas impuestas por las autoridades o superiores.	X		X		X		
8	Falta de medios y recursos en la empresa para facilitar el trabajo del personal.	X		X		X		
9	Dificultad para conocer las responsabilidades reales de cada personal.	X		X		X		
10	Excesivo número de empleados a cargo los cuales comprenden mayores responsabilidades.	X		X		X		
11	Demandas del jefe que no se pueden atender por falta de recursos.	X		X		X		
12	Falta de recreación o descanso porque el trabajo demanda demasiado tiempo	X		X		X		
13	No saber que situaciones deberá enfrentar cada día por falta de organización.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: 'Dificultad interpersonal'	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Conflictos interpersonales con sus superiores o autoridades (jefes, dirigentes, etc)	X		X		X		
15	Conflictos interpersonales con sus colegas o pares en el trabajo.	X		X		X		
16	Demandas de los pacientes que no se puede atender por falta de recursos.	X		X		X		
17	Relaciones problemáticas con los compañeros de trabajo o colegas.	X		X		X		
18	Demasiada competitividad por parte de los compañeros de trabajo.	X		X		X		
19	Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector laboral.	X		X		X		
	DIMENSION 4: 'Fuentes extrínsecas de insatisfacciones'	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Inestabilidad laboral por falta de oportunidades u otros aspectos en el centro laboral.	X		X		X		
21	Bajos sueldos para el personal que labora en el centro de trabajo.	X		X		X		
22	Deficiencias laborales (Equipos, insumos, logística, fármacos)	X		X		X		
23	Quejas de los coordinadores ó jefes por ineficiencia laboral.	X		X		X		
24	Incompatibilidad de tareas con el centro laboral	X		X		X		
25	Asignación de multiempleo por del centro laboral que no corresponden.	X		X		X		
26	Escaso confort físico en el lugar de trabajo por el trabajo cargado.	X		X		X		
27	Escasas posibilidades de ascenso en su trabajo por falta de oportunidades.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: 'Falta de justicia organizacional'	Si	No	Si	No	Si	No	
28	Sentir que los compañeros de trabajo no se comprometen con su trabajo	X		X		X		
29	Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado ni valorado.	X		X		X		
30	Sentir que se desperdician su capacitación y sus habilidades en el trabajo.	X		X		X		
31	No estar involucrado o comprometido con los objetivos y las metas de la empresa	X		X		X		
32	Falta de empatía de los colegas ante sus emociones y sentimientos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jimmy Javier Aviles Quispe DNI: 44510523

Especialidad del validador: Maestria en Docencia Universitaria y especialidad en metodología de la investigación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

23 de Noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: 'Desempeño de la función'							
1	Termina su trabajo oportunamente con las mejores actitudes y emociones.	X		X		X		
2	Cumple con las tareas que se le encomienda mostrando agrado al desarrollarlas.	X		X		X		
3	Realiza un volumen adecuado de trabajo para brindar un buen servicio.	X		X		X		
4	No comete errores en el trabajo al mostrar algunas dificultades al desarrollarlo.	X		X		X		
5	Hace uso racional de los recursos del centro laboral para lograr los objetivos.	X		X		X		
6	No Requiere de supervisión frecuente para el desarrollo adecuado de las labores.	X		X		X		
7	Se muestra profesional en el trabajo brindando lo mejor de si en el desarrollo de las obligaciones.	X		X		X		
8	Se muestra respetuoso y amable en el trato con sus compañeros de trabajo y clientes.	X		X		X		
9	Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros durante todo el horario laboral.	X		X		X		
10	Brinda una adecuada orientación a los clientes con la finalidad de solucionar problemas.	X		X		X		
11	Evita los conflictos dentro del equipo de trabajo para en conjunto alcanzar los objetivos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: 'Características individuales'	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos laborales y alcanzar las metas.	X		X		X		
13	Se muestra asequible al cambio o proceso de mejorar de las labores.	X		X		X		
14	Se anticipa a las dificultades, buscando soluciones adecuadas y factibles.	X		X		X		
15	Tiene gran capacidad para resolver problemas de manera inmediata y adecuada.	X		X		X		
16	Muestra aptitud para integrarse al equipo de trabajo en las actividades que se requieren.	X		X		X		
17	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo en busca de alcanzar las metas trazadas.	X		X		X		
18	Planifica sus actividades con anticipación buscando la mejor manera de desarrollarlas.	X		X		X		
19	Hace uso de indicadores adecuados para alcanzar los objetivos esperados.	X		X		X		
20	Se preocupa ampliamente por alcanzar las metas en el tiempo establecido.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Jimmy Javier Aviles Quispe** **DNI: 44510523**

Especialidad del validador: Maestría en Docencia Universitaria y especialidad en metodología de la investigación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

23 de Noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: 'Falta de apoyo organizacional'								
1	Apoyo ineficaz e insatisfecho de los superiores de la empresa	x		x			x	Apoyo ineficaz e insatisfecho de los jefes de la empresa
2	Escasa autoridad o liderazgo de parte del superiores o autoridades para tomar decisiones						x	Insuficiente liderazgo de parte del superiores o autoridades para tomar decisiones
3	Escasa disposición de los pares y superiores para integrarse y participar en las actividades.	x		x				Disminuida disposición de los compañeros y superiores para integrarse y participar en las actividades.
4	Imposibilidad de contar con sus pares cuando hay dificultades en el desarrollo de las actividades.	x		x			x	Imposibilidad de contar con sus compañeros ante dificultades en el desarrollo de las actividades designadas.
5	Pobre devolución o valoración sobre su desempeño por parte de sus jefes o autoridades.	x		x			x	Disminuida valoración sobre su desempeño por parte de sus jefes o autoridades.
6	Asignación de tareas que no corresponden a tus funciones de manera autoritaria.	x		x			x	Imposición de tareas que no corresponden a la función desempeñada
DIMENSIÓN 2: 'Sobre carga laboral'								
7	Sobrecarga de tareas impuestas por las autoridades o superiores.	x		x			x	
8	Falta de medios y recursos en la empresa para facilitar el trabajo del personal.	x		x			x	
9	Dificultad para conocer las responsabilidades reales de cada personal.	x		x			x	
10	Excesivo número de empleados a cargo los cuales comprenden mayores responsabilidades.		x		x		x	Especifica: ¿Número de empleados para? /mayor responsabilidad? Función a la labor
11	Demandas del jefe que no se pueden atender por falta de recursos.		x		x		x	
12	Falta de tiempo libre o de recreación porque el trabajo demanda demasiado							Falta de recreación ó descanso porque el trabajo demanda demasiado tiempo
13	No saber que situaciones deberá enfrentar cada día por falta de organización.	x		x			x	
DIMENSIÓN 3: 'Dificultad interpersonal'								
14	Conflictos interpersonales con sus jefes, coordinadores, etc	x		x			x	Conflictos interpersonales con sus jefes, coordinadores, etc
15	Conflictos interpersonales con sus colegas o pares en el trabajo.	x		x			x	
16	Demandas de la empresa que no se puede atender por falta de recursos.	x		x			x	Demandas de los pacientes que no se puede atender por falta de recursos.
17	Relaciones problemáticas con los compañeros de trabajo o colegas.	x		x			x	
18	Demasiada competitividad por parte de los colegas de trabajo.	x		x			x	Demasiada competitividad por parte de los colegas de trabajo.
19	Relaciones problemáticas con personas fuera de su sector laboral.	x		x			x	
DIMENSIÓN 4: 'Fuentes extrínsecas de insatisfacciones'								
20	Inestabilidad laboral por falta de oportunidades u otros aspectos en el centro laboral.	x		x			x	Inestabilidad laboral por falta de oportunidades
21	Bajos sueldos para el personal que labora en el centro de trabajo.	x		x			x	Bajos sueldos para el personal que labora en el Hospital
22	Deficiencias laborales (Espacio de trabajo)	x		x			x	Deficiencias laborales (Equipos, insumos, logística, fármacos)
23	Quejas de los supervisores por ineficiencia laboral.	x		x			x	Quejas de los coordinadores ó jefes por ineficiencia laboral.

24	Incompatibilidad de tareas con el centro laboral		x		x		x	
25	Asignación de multiempleo por del centro laboral que no corresponden.		x		x		x	
26	Escaso confort físico en el lugar de trabajo por el trabajo cargado.	x		x		x		
27	Escasas posibilidades de ascenso en su trabajo por falta de oportunidades.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: 'Falta de justicia organizacional'	Si	No	Si	No	Si	No	
28	Sentir que los compañeros de trabajo no se comprometen con su trabajo	x		x		x		
29	Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado ni valorado.	x		x		x		
30	Sentir que se desperdician su capacitación y sus habilidades en el trabajo.	x		x		x		
31	No estar involucrado o comprometido con los objetivos y las metas de la empresa		x		x		x	
32	Ocultar o guardar para si mismo las propias emociones y sentimientos.							Falta de empatía de los colegas ante sus emociones y sentimientos.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mstra Sucet Alexandra Cerrillo Quispe DNI: 47426033

Especialidad del validador: **Maestría en Gestión de los Servicios de la salud pública**

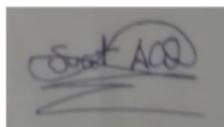
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

21 de Noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: 'Desempeño de la función'							
1	Termina su trabajo oportunamente con las mejores actitudes y emociones.	x		X		X		
2	Cumple con las tareas que se le encomienda mostrando agrado al desarrollarlas.	x		X		X		
3	Realiza un volumen adecuado de trabajo para brindar un buen servicio.	X		X		X		
4	No comete errores en el trabajo al mostrar algunas dificultades al desarrollarlo.	X		X		X		
5	Hace uso racional de los recursos del centro laboral para lograr los objetivos.	X		X		X		
6	No Requiere de supervisión frecuente para el desarrollo adecuado de las labores.	X		X		X		
7	Se muestra profesional en el trabajo brindando lo mejor de si en el desarrollo de las obligaciones.	X		x		x		
8	Se muestra respetuoso y amable en el trato con sus compañeros de trabajo y clientes.	X		x			x	Se muestra respetuoso y amable en el trato con sus compañeros de trabajo y pacientes.
9	Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros durante todo el horario laboral.	x		x			x	Se muestra cortés con los pacientes y con sus compañeros durante todo el horario laboral.
10	Brinda una adecuada orientación a los clientes con la finalidad de solucionar problemas.	x		x			x	Brinda una adecuada orientación a los pacientes con la finalidad de solucionar problemas.
11	Evita los conflictos dentro del equipo de trabajo para en conjunto alcanzar los objetivos.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: 'Características individuales'							
12	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos laborales y alcanzar las metas.	X		X		X		
13	Se muestra asequible al cambio o proceso de mejorar de las labores.	X		X		X		
14	Se anticipa a las dificultades, buscando soluciones adecuadas y factibles.	X		X		X		
15	Tiene gran capacidad para resolver problemas de manera inmediata y adecuada.	X		X		X		
16	Muestra aptitud para integrarse al equipo de trabajo en las actividades que se requieren.	X		X		X		
17	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo en busca de alcanzar las metas trazadas.	X		X		X		
18	Planifica sus actividades con anticipación buscando la mejor manera de desarrollarlas.	X		X		X		
19	Hace uso de indicadores adecuados para alcanzar los objetivos esperados.	X		X		X		
20	Se preocupa ampliamente por alcanzar las metas en el tiempo establecido.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mstra **Sucet Alexandra Cerrillo Quispe** DNI: 47426033

Especialidad del validador: **Maestría en Gestión de los Servicios de la salud pública**

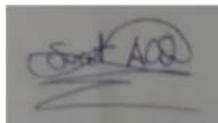
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

21 de Noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

Escala: Estrés laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	32

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
ESTRELAB1	98,28	486,911	,745	,964
ESTRELAB2	98,01	487,566	,623	,964
ESTRELAB3	98,19	503,994	,441	,965
ESTRELAB4	98,63	490,175	,711	,964
ESTRELAB5	98,09	503,012	,431	,965
ESTRELAB6	98,79	500,107	,680	,964
ESTRELAB7	98,47	480,393	,722	,964
ESTRELAB8	98,90	501,707	,497	,965
ESTRELAB9	98,09	498,002	,756	,964
ESTRELAB10	98,23	482,239	,780	,963
ESTRELAB11	97,94	484,501	,808	,963
ESTRELAB12	97,93	490,571	,587	,965
ESTRELAB13	97,96	490,261	,705	,964
ESTRELAB14	98,38	481,834	,797	,963
ESTRELAB15	97,99	499,404	,514	,965
ESTRELAB16	98,37	489,124	,727	,964
ESTRELAB17	98,25	476,715	,747	,964
ESTRELAB18	98,56	485,582	,706	,964
ESTRELAB19	98,48	485,020	,740	,964
ESTRELAB20	98,42	496,145	,551	,965
ESTRELAB21	98,79	500,107	,680	,964
ESTRELAB22	98,47	480,393	,722	,964
ESTRELAB23	98,90	501,707	,497	,965
ESTRELAB24	98,09	498,002	,756	,964
ESTRELAB25	98,23	482,239	,780	,963
ESTRELAB26	97,94	484,501	,808	,963
ESTRELAB27	97,93	490,571	,587	,965

ESTRELAB28	97,96	490,261	,705	,964
ESTRELAB29	98,38	481,834	,797	,963
ESTRELAB30	97,99	499,404	,514	,965
ESTRELAB31	98,37	489,124	,727	,964
ESTRELAB32	98,25	476,715	,747	,964

Escala: Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	20

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
DESEMLAB1	62,00	162,586	,643	,918
DESEMLAB2	61,92	174,276	,314	,924
DESEMLAB3	62,10	180,333	,033	,932
DESEMLAB4	61,90	167,303	,569	,919
DESEMLAB5	62,14	160,970	,662	,917
DESEMLAB6	61,98	161,757	,770	,915
DESEMLAB7	61,97	164,393	,579	,919
DESEMLAB8	62,00	165,414	,651	,918
DESEMLAB9	62,42	159,620	,784	,915
DESEMLAB10	62,03	169,141	,524	,920
DESEMLAB11	62,41	163,881	,710	,917
DESEMLAB12	62,29	156,551	,736	,915
DESEMLAB13	62,60	163,535	,626	,918
DESEMLAB14	62,32	162,846	,719	,916
DESEMLAB15	62,05	162,957	,604	,919
DESEMLAB16	62,23	172,724	,410	,922
DESEMLAB17	62,67	164,405	,697	,917
DESEMLAB18	62,13	171,205	,441	,922
DESEMLAB19	62,83	170,668	,638	,919
DESEMLAB20	62,51	157,970	,734	,916

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG																										
1	DESEMPEÑO LABORAL																																																										
2	Nº	Desempeño de la función											Características individuales																																														
3		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11		P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20		SUMA																																			
4	1	2	4	4	5	2	3	3	3	4	2	2	34	3	5	3	3	3	4	2	2	3	28	62																																			
5	2	4	3	3	4	4	5	2	5	4	3	2	39	5	2	5	2	5	4	3	2	5	33	72																																			
6	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	4	3	34	3	2	3	2	3	2	4	3	3	25	59																																			
7	4	4	4	2	2	4	4	3	4	3	4	3	37	3	3	4	3	4	3	4	3	3	30	67																																			
8	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	46	5	4	4	4	3	4	3	4	4	35	81																																			
9	6	2	2	2	3	1	3	3	3	1	2	2	24	1	3	3	3	3	1	2	2	1	19	43																																			
10	7	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	25	2	3	2	2	2	2	2	2	2	19	44																																			
11	8	3	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	43	5	5	3	4	4	3	4	4	3	35	78																																			
12	9	2	2	5	3	4	4	1	4	3	3	3	34	1	3	4	1	4	3	3	3	1	23	57																																			
13	10	5	3	2	5	5	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	65																																			
14	11	3	5	4	3	2	4	3	4	3	2	3	36	3	3	2	3	4	2	2	2	2	23	59																																			
15	12	2	2	4	2	2	3	2	4	2	4	2	29	2	1	3	2	4	2	4	2	2	22	51																																			
16	13	4	3	3	4	4	3	2	5	4	3	2	37	5	2	3	2	5	4	3	2	5	31	68																																			
17	14	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	49	3	5	5	5	3	5	4	4	3	37	86																																			
18	15	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	33	1	2	2	3	2	3	2	2	1	18	51																																			
19	16	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	39	3	3	4	3	4	3	4	3	3	30	69																																			
20	17	5	3	2	5	5	4	5	4	4	5	4	46	4	4	4	5	4	3	5	3	4	36	82																																			
21	18	2	5	5	3	2	2	5	3	2	3	2	34	4	2	2	5	3	2	3	2	4	27	61																																			
22	19	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	23	1	2	2	3	2	1	2	2	1	16	39																																			
23	20	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	48	5	4	4	5	4	3	4	3	5	37	85																																			
24	21	4	4	5	3	4	3	3	2	3	3	2	36	3	2	3	3	2	3	3	2	3	24	60																																			
25	22	5	3	2	5	5	4	4	4	4	4	4	44	4	3	4	4	4	4	3	3	3	32	76																																			
26	23	2	5	5	3	2	4	5	4	4	4	2	40	4	4	4	5	3	4	3	2	4	33	73																																			
27	24	3	3	2	2	2	1	2	4	2	5	2	28	3	1	1	2	4	2	5	2	2	22	50																																			
28	25	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	47	5	3	3	5	4	3	4	3	5	35	82																																			
29	26	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	45	5	4	4	4	3	3	4	4	3	34	79																																			
30	27	2	1	5	3	2	2	3	2	1	3	3	27	1	3	2	3	2	1	3	3	1	19	46																																			

escalas y valores					
Muy bajo:1		d1:11			
Bajo:2		d2:9			
Moderado:3					
Alto:4					
Muy Alto:5					

Niveles y rango	Bajo	Medio	Alto
DESEMPEÑO LABORAL	(20- 46)	(47-73)	(74-100)
Desempeño de la función	(11-23)	(24-36)	(37-55)
Características individuales	(9-20)	(21-33)	(34-45)

Variable	Desempeño laboral	Desempeño de la función	Características individuales
VMAX	100	55	45
VMIN	20	11	9



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JAIMES VELASQUEZ CARLOS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL MÉDICO DE UN HOSPITAL PÚBLICO, LIMA 2021", cuyo autor es PAULINO SALAS ROSARIO DEL CARMEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 16 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JAIMES VELASQUEZ CARLOS ALBERTO DNI: 42762905 ORCID: 0000-0002-8794-0972	Firmado electrónicamente por: CJAIMESVE el 18- 01-2022 18:00:20

Código documento Trilce: TRI - 0275906