



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Factores estresores y desempeño laboral en profesionales de
laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023**

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

AUTOR:

Quispe Arpita, Wilinton Juvenal (orcid.org/0000-0002-7825-2078)

ASESORES:

Mg. Alcalde Alvites, Miguel Angel (orcid.org/0000-0002-8311-9917)

Mg. Sanchez Coronel, Danilo Americo (orcid.org/0000-0003-0697-7683)

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

2024

Dedicatoria

A mi madre, Norma Estefanía y mi padre, Lalo Fernando por haberme traído a la vida del que disfruto tanto y admiro la belleza de la naturaleza de este mundo lleno de misterios.

Agradecimiento

A los profesionales de laboratorio clínico por su apoyo e información brindada para concretar el presente estudio.

A los maestros y maestras de esta casa de estudios por la experiencia compartida de sus habilidades para mi desarrollo profesional y así seguir creciendo con mi formación académica.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALCALDE ALVITES MIGUEL ANGEL, 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: "Factores estresores y desempeño laboral en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023.", cuyo autor es QUISPE ARPITA WILINTON JUVENAL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, 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, 06 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALCALDE ALVITES MIGUEL ANGEL DNI: 71425569 ORCID: 0000-0002-8311-9917	Firmado electrónicamente por: MALCALDEAL el 06- 01-2024 18:00:41

Código documento Trilce: TRI - 0723146





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, QUISPE ARPITA WILINTON JUVENAL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Factores estresores y desempeño laboral en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
QUISPE ARPITA WILINTON JUVENAL DNI: 45055526 ORCID: 0000-0002-7825-2078	Firmado electrónicamente por: WQUISPEAR el 11-01- 2024 16:50:32

Código documento Trilce: INV - 1472209



Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos y figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Métodos de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
4.1. Resultados descriptivos	18
4.2. Resultados inferenciales	20
4.3. prueba de Hipotesis	20
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS:	31
ANEXOS	40

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Distribución general de variable 1 y sus dimensiones	18
Tabla 2: Distribución general de variable 2 y sus dimensiones	19
Tabla 3: Prueba de hipotesis general	20
Tabla 4: Prueba de hipótesis específica-1	21
Tabla 5: Prueba de hipótesis específica 2	22
Tabla 6: Prueba de hipótesis específica 3	23
Tabla 7: Validación del cuestionario de factores estresores.	46
Tabla 8: Validación del cuestionario de desempeño laboral	46

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1: Esquema de diseño correlacional	12
Figura 2: Esquema de tamaño muestral	15
Figura 3: Esquema de dimensiones - factores estresores	18
Figura 4: Esquema de dimensiones - desempeño laboral	19

Resumen

El presente análisis de investigación está orientado a relacionar los variables factores estresores y el desempeño laboral en los profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023.

El tipo de investigación es nivel básico, enfoque cuantitativo y nivel correlacional, descriptivo, de diseño no experimental y corte transversal. La muestra está cloroformada por 100 profesionales de laboratorio clínico en la ciudad de Arequipa; y el instrumento de recolección de datos fue la técnica de encuesta conformada por dos cuestionarios de tipo de escala de Likert. Para la variable factores estresores y desempeño laboral. El cuestionario fue validado por tres expertos en la materia y con la confiabilidad de Alfa de Cronbach 0,861 y 0,801 respectivamente.

Los resultados obtenidos demuestran que no existe relación entre los factores estresores y el desempeño laboral en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa 2023; debido al nivel de $p > 0.05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,031. Se concluye el estudio donde el mayor porcentaje presenta el nivel medio en los trabajadores que fueron parte del estudio, y con respecto a la hipótesis general, por tanto, se acepta la no existe de relación entre factores estresores y desempeño laboral en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa.

Palabras clave: estresores, intralaboral, extralaboral, interpersonal.

Abstract

The present research analysis is aimed at relating the variable stressors and work performance in clinical laboratory professionals in a clinic in Arequipa, 2023.

The type of research is basic level, quantitative approach and correlational level, descriptive, non-experimental and cross-sectional design. The sample is chloroformed by 100 clinical laboratory professionals in the city of Arequipa; and the data collection instrument was the survey technique consisting of two Likert scale type questionnaires. For the variable stressors and job performance. The questionnaire was validated by three experts in the field and with Cronbach's Alpha reliability of 0.861 and 0.801 respectively.

The results obtained demonstrate that there is no relationship between stressors and work performance in clinical laboratory professionals in a clinic in Arequipa 2023; due to the significance level $p > 0.05$ and Spearman's Rho correlation coefficient has a value of 0.031. The study is concluded where the highest percentage presents the average level in the workers who were part of the study, and with respect to the general hypothesis, therefore, it is accepted that there is no relationship between stressor factors and job performance in clinical laboratory professionals. in a clinic in Arequipa.

Keywords: stressors, intra-work, extra-work, interpersonal.

I. INTRODUCCIÓN

La sociedad actual tan dinámica y en constante cambio de los entornos laborales se ha vuelto crecientemente desafiante para el personal de salud. el estrés es el factor más potente que afecta la salud física y mental de los profesionales asistenciales. los factores estresores son condiciones laborales de altas demandas de tareas y entornos de trabajos estresantes. En el sector salud las condiciones de trabajo pueden impactar directamente en la atención del paciente (Bernal et al. 2018).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2020), los trabajadores del sector salud, presenta niveles elevados de estrés. Donde compromete su salud mental y su capacidad de desempeño, aunque no existen cifras exactas sobre el alcance global del problema, se sabe que es una preocupación en diversas regiones, incluidas las Américas. En algunos países, una proporción significativa de trabajadores presentaron síntomas relacionados con el estrés laboral.

Los factores estresores (FE) que afectan el desempeño laboral (DL) están relacionados: con clima laboral, entorno laboral, relaciones interpersonales y la capacidad de comunicación asertiva del líder. Las repercusiones del estrés incluyen la disminución de la calidad de servicio y el surgimiento de problemas mentales y trastornos psicosomáticos en los empleados (Smith, 2018).

En Perú, el sector salud ha enfrentado diversos retos, y la comodidad del personal asistencial se ha convertido en una preocupación prioritaria. El Ministerio de Salud (MINSU), ha incorporado programas de bienestar y resiliencia para abordar estos desafíos. El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2022), informa que aproximadamente el 30% de trabajadores de salud en Arequipa reportaron niveles elevados de estrés relacionados con su labor.

Los FE en profesionales de laboratorio clínico se clasifican de diferentes maneras como los factores internos (FI), factores externos (FE) e factores intrapersonales. los referidos a las áreas de trabajo, ambiente laboral y jornada laboral. También existen otros factores como las políticas internas, economía, cultura y diferentes dinámicas laborales. Por ello una de las bases fundamentales

para lograr un buen funcionamiento en el ámbito laboral. Si este ambiente es propicio y positivo, es probable que el rendimiento cumpla con las expectativas. Por esta razón, es esencial llevar a cabo evaluaciones regulares del ambiente laboral, asegurando así la calidad óptima (Díaz, 2018).

Los laboratorios clínicos, siendo entornos de alta precisión y demanda, pueden generar un estrés adicional debido a la necesidad de resultados exactos y rápidos. Así mismo Laqui (2019) identificó que el estrés experimentado por los profesionales de salud no se debe únicamente a aspectos asistenciales, sino también a un desequilibrio entre el empleado, su posición y la estructura organizacional. Sin embargo, estas situaciones afectan directamente la eficacia y eficiencia del desempeño profesional. El desempeño laboral mide la eficiencia del trabajador, además contribuye a la evaluación del personal para las organizaciones, siendo acciones que genere positivamente a una empresa a través de las diferentes dimensiones de cada profesional (Cuello et al. 2020).

Por lo tanto surge el problema general: ¿cuál es la relación entre FE y DP en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023?, y los problemas específicos: ¿Cómo es la relación entre FI y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023?, ¿Cómo es la relación entre FE y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023?, ¿Cuál es la relación entre factores intrapersonales y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023.

El estudio se justifica desde el aspecto teórico, se describen diversas teorías que fundamenta las variables y permitirán identificar diferentes dimensiones de los FE y DL. Su importancia del estudio en profesionales de laboratorio clínico, permitirá conocer la situación real de la vida diaria de los profesionales. Se observará e identificará deficiencias en el área de laboratorio clínico para luego poder mejorar el ambiente laboral. El principal beneficiario es el personal de dicha clínica, se justifica metodológicamente porque se recolectará la información a través de cuestionarios validados y confiables para poder medir identificar dichas deficiencias y responder las diferentes hipótesis planteadas. De esta manera se benefician los profesionales de laboratorio clínico. de acuerdo a los resultados

obtenidos se identificará los factores estresores y se mitigará a través de planes de mejora para poder disminuir el estrés y mejorar el ambiente laboral. Esta investigación a futuro podría ser utilizada en otros estudios que esté relacionado con dicha problemática y en los servicios de salud.

Objetivo general: relacionar FE y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023. Objetivos específicos: Establecer la relación entre FI y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023; Establecer la relación entre FE y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023; Establecer la relación entre factores intrapersonales y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023.

Hipótesis general: Existe relación entre FE y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023. Hipótesis específicas: existe relación entre estresores intralaborales y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023. Existe relación entre estresores extralaborales y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023. Existe relación entre estresores intrapersonales y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro del estudio de FE y DL en profesionales de laboratorio clínico, se han revisado diferentes autores y fuentes bibliográficas con el propósito de recabar información para sustentar el presente estudio.

Donde los FE son un conjunto de elementos internos, externos que generan estrés y afectan la relación de una persona en el grupo y cuya presencia puede desencadenar un daño en el bienestar y equilibrio psicológico de la persona (Hernández et al. 2020)

A sí mismo referente al primer antecedente internacional, la investigación publicada por Martines (2019), en su estudio sobre el efecto del estrés en la salud psíquica y física de profesionales. Se realizó un estudio de revisión bibliográfica de revistas, libros, artículos y en conclusión se demostró que el estrés laboral (EL) tiene numerosas repercusiones en el desempeño profesional (DP), como para la salud del empleado mismos, al constatar el sector salud y educación alcanza un 50% en los trabajadores. Los principales estresores en el estudio están asociada a la presión laboral y el clima laboral organizacional, apoyo de grupo, falla en la supervisión, falta de autonomía, remuneración inadecuada, relación interpersonal insatisfactorias. El estudio confirma que en aquellas organizaciones con mayores tasas de estrés laboral repercute en la calidad del trabajo y menor productividad.

Los EL generan problemas de salud según Molina et al. (2019), en su estudio ha establecido factores que generan riesgo en la salud de las enfermeras. La muestra es de 37 enfermeras. Los siete factores desencadenantes de estrés se ordenaron en 3 grupos: ambiente psicológico, ambiente social y carga laboral, el resultado fue de 48% se relacionan con la carga laboral y el 70% es por la falta del Médico cuando el paciente esta por fallecer. Y en conclusión el desencadenante del estrés es el exceso de trabajo el cual afecta con la calidad de servicio.

En particular analizado por Cruz et al. (2022), las medidas que intervienen en la disminución del estrés en áreas críticas del personal asistencial: mindfulness, auriculoterapia, la acupuntura, relajación muscular, ocio, actividades artísticas, apoyo espiritual y los factores más comunes de estrés fueron, sobrecarga laboral,

falta de formación, preocupación por la atención del paciente y protección escasa de medidas de bioseguridad. En conclusión, estas intervenciones que disminuyen los FE se deben practicar cotidianamente en el sector salud y otras organizaciones.

Sánchez (2017), sobre el estrés en personal médico, realizó un estudio mixto, en base de cuestionarios estructuradas según OMS. En los 25 ítems relativos a estrés, donde agrupa siete factores como: estructura y territorio organizacional, influencia de líder, respaldo de grupo y como resultado se obtuvieron que 45% de médicos y 42% de médicas registran niveles de estrés laboral alto; se concluye que influye otros factores como la organización hospitalaria, relación con la familia y la diferencia de géneros.

Cabezas (2023), acerca de la influencia de estrés y relación con el DP en el sector salud. Es de tipo cuantitativa, transversal, documental y descriptiva. La población es de 25 profesionales y los datos fue recolectada por una encuesta, y los resultados demuestran que el EL tiene una influencia negativa sobre el profesional de salud. Por este motivo se propone un plan estratégico continuo para la reducción del EL.

Referente al primer antecedente nacional, Magdalena (2021), determina la influencia de estrés en DL. La muestra es de 30 empleados, la técnica de estudio es por encuesta y análisis documental. Se logro identificar la existencia significativa del estrés en DL. Los FE son: clima laboral, área laboral y el manejo organizacional, estos factores influyen significativamente en el desempeño de las actividades profesionales, reflejándose con el compromiso del personal.

Silvia (2018), desarrollo un estudio donde identifica la relación de EL con el síndrome de Burnout en profesional de enfermería. Tipo aplicada, correlacional y la muestra representada por 47 enfermeras, se utilizó como instrumento cuestionarios de tipo Likert, El primero mide factores laborales y el segundo mide el síndrome de Burnout, por lo tanto, se identifica la relación alta entre las dos variables.

Torres (2019), elaboro un estudio para determina los FE en enfermeras y la relación con su DL. Utiliza una muestra de 50 internas. Se utilizo cuestionarios

para las dos variables. Como resultado se indica que los FE son altos en 36% y 40% en DL. Como resultado se identificó la relación de las dos variables.

Gutiérrez (2018), en la investigación sobre EL, determina la influencia en el DP. La muestra conformada por 45 empleados, se realizó a través de una encuesta y se consideró las siguientes dimensiones: interpersonales, físicas, capacidades y demandas de tareas. Como resultado respecto a los EL sobre la demanda de las tareas el 21% menciona la rapidez de toma de decisiones, sobre las demandas físicas el 21% por temperaturas bajas en el centro de trabajo y respecto al DL el 60% mencionaron la empatía en el trabajo. El 56% desconoce sus actividades, en conclusión, existe entre ambas variables una relación elevada.

Martínez (2017), en su investigación determina EL en proceso pre-analítico en profesionales de laboratorio clínico en un Hospital de cusco y también pretende conocer el nivel de agotamiento mental, relación interpersonal y despersonalización. el diseño de investigación es cuantitativo, descriptivo, básica. El estudio se llevó en personal de laboratorio clínico y como resultado el nivel de agotamiento emocional y despersonalización son bajos, por otro lado, el nivel de relación personal es alta, se concluye que el nivel de estrés en los trabajadores de laboratorio clínico es regular.

Y por último en la investigación de Gutiérrez (2019), sobre estrés y DL determina la relación de ambas variables en trabajadores de ADRA Perú, el estudio es correlacional y descriptivo, la muestra es de 33 colaboradores de las agencias de Tacna y Arequipa, se formuló cuestionarios para recolectar los datos y como resultado se identifica los siguientes factores: la rotación entre sedes, presión laboral y cultura organizacional, se concluye que a más exigencia laboral menor productividad.

Ahora referente a los FE: son un conjunto de elementos internos y externos que desencadena el estrés y afectan la salud como el DL. La OMS definen que los FE son la interacción del ambiente de trabajo y la capacidad del trabajador que involucra su necesidad personal y cultural. Donde su experiencia y percepción influye en el DL (López, 2021).

El estrés según OMS, son conjunto de reacciones físicas, emocionales y fisiológicas que se manifiesta cuando una persona está frente a una tensión nerviosa producto de diversos estímulos estresantes tanto de ámbito personal y laboral. Cuando una persona está en un cuadro de estrés el cuerpo secreta sustancias químicas como el cortisol, que en sus niveles elevados es muy perjudicial para la salud. El estrés en niveles bajos puede ayudar al cuerpo a estar en alerta y activo en situaciones peligrosas, sin embargo, si el estrés se hace crónico por largo tiempo puede desencadenar muchas enfermedades y afectar el rendimiento laboral (Hurtado 2023).

El DL son el rendimiento que refleja el trabajador en el momento del trabajo asignada, hoy en día el personal que demuestra su desempeño es aceptado, por esta razón las empresas insisten en trabajar para tener motivado y entusiasmado a sus trabajadores. Lo cual hará que el empleado sea más eficiente y productivo en las funciones que se desempeñe (Maco 2022).

El laboratorio clínico es donde se realizan diversas pruebas y análisis clínicos, se dividen en diferentes áreas como hematología, inmunología, microbiología. Donde se manipulan muestras biológicas como: sangre, heces y fluidos corporales. El objetivo del laboratorio clínico es brindar resultados precisos y en un menor tiempo posible. Los profesionales multidisciplinarios que la conforman son: Médicos patólogos, tecnólogos médicos, biólogos y técnicos y sus funciones es netamente asistencial donde estarán en contacto directo con el paciente, desde la atención primaria y hasta el fin del proceso que es la entrega de resultados (Alonso et al., 2018).

La epidemia del COVID-19, genero efecto psicosocial en la población mundial, donde afecto al personal de salud asistencial por el contagio de personas sospechosas de la infección. fue uno de los factores biológicos más estresantes para el personal de salud por la severidad y mortalidad que causaba la enfermedad, por otro lado, el desabastecimiento de medidas de bioseguridad fueron los factores más estresantes. En una investigación publicada sobre EL en tiempos de pandemia en Tecnólogos médicos determino que 77% presentan estrés en las clínicas y laboratorios privados (Laguna 2021).

Teoría de estrés de Hans Selye, quien fue un médico endocrinólogo en los años de 1930. Indica que un factor estresante es el que desencadena un cambio de homeostasis del organismo que es causada por un agente externo o interno que lleva a un desequilibrio del organismo. Este proceso es el síndrome de adaptación que presenta tres etapas, reacciones de alarmas, de resistencia y de agotamiento (Hurtado, 2023).

La teoría de interacción o transaccional de Richard S. Lazarus (1966) y Folkman (1984) la situación estresante es donde hay una reacción de la vida diaria del individuo con su entorno. También indica donde el estrés es un resultado de la valoración cognitiva y los recursos del individuo donde se enfatiza la interacción del individuo y el ambiente (Días y Ribeiro, 2019).

Por otra parte, en la teoría del control de Karasek, explica la relación de las características psicosociales, la salud ocupacional, la productividad, la motivación y aprendizaje en el trabajo. Además, el modelo identifica los puestos de alto estrés donde se generan por mayor demanda y bajo control y los de bajo estrés porque existe mayor control y poca demanda (Verduzco & Hernández, 2018).

Desde el punto de vista epistemológico el **autor base** de FE, es la teoría de interacción de Richard Lazarus, citado por Pretto (2023), los estresores son los estimulantes cognitivos y psicosociales que dan respuesta al estrés. En la relación laboral se especifica que el estrés se relaciona particularmente entre la persona y su entorno.

La primera dimensión: FE intralaborales. Son aquellos riesgos psicosociales dentro del trabajo que generan estrés y deterioran el DP. El factor de riesgo afecta a nivel comportamiento, psicológico y fisiológico en el desenvolvimiento del trabajador. Por ejemplo, un liderazgo autoritario del jefe, falta de compañerismo, exceso de trabajo, remuneración salarial, ambiente laboral inadecuada (Pérez et al., 2020).

El Clima laboral: es el ambiente donde se desenvuelve el trabajador en su jornada laboral. Es muy influyente para el desarrollo positivo y la satisfacción del trabajador. En el sector salud, el fortalecimiento del clima laboral mejora habilidades

de motivación, inteligencia emocional, trabajo en equipo, comunicación asertiva, que conllevan a una atención eficiente y de calidad (Marín et al. 2021).

Carga laboral: son responsabilidades que asume el empleado en una organización. El exceso de esta misma puede llevar a un desgaste físico y mental generando estrés en el trabajador e incumpliendo con la eficiencia y calidad de servicio. En un estudio, el exceso de trabajo en el personal de enfermería perjudica la calidad de atención (Rivas et al. 2018).

Jornada laboral: es el tiempo determinado donde el empleado presta servicios a una organización para realizar actividades intelectuales y físicas. Por primera vez fue descrita en el tratado de Versalles (1920) por OIT y OMS (López et al. 2020).

Remuneración: es el precio que recibe el trabajador a cambio del servicio prestado, el salario puede ser un factor estresante cuando el empleador no cumple con las fechas de pago. En una publicación sobre el salario y desempeño profesional, se llegó a una conclusión donde el salario contribuye de manera positiva en el trabajador (Gavino, 2020).

La segunda dimensión: FE extralaborales. Son aquellos factores psicosociales fuera del trabajo que estimule y generen estrés al trabajador y afecte el DL. Aquellos estímulos externos como el ambiente familiar, el entorno personal del trabajador (Rengifo, 2023).

Estado civil: es una situación permanente y estable en que se encuentra una persona jurídicamente, el vínculo entre personas forma parte de nuestra vida y contribuyen a una estabilidad emocional. Una persona soltera no presenta muchas responsabilidades en comparación con otra que tiene una relación estable o inestable. Podemos notar a una persona en una situación de divorcio con altos grados de estrés. Entonces el estado civil es un factor estresor extralaboral, en un estudio se demostró que las mujeres tuvieron mayores puntuaciones en la dimensión depresión, ansiedad y neurofisiología que los hombres (Bastida et al., 2017).

Hijos: son progenitores naturales biológicos y no biológicos de una persona, que trae consigo una responsabilidad de atención, cuidado, alimentación, educación y vestimenta. La necesidad de cumplir estas responsabilidades puede ser un factor desencadenante en estrés (Tacca et al. 2020).

Relación con la familia. Son acciones positivas que se establecen entre todos los miembros. Las relaciones sanas aportan beneficios placenteros para la salud y bienestar de los integrantes por el contrario una relación conflictiva puede generar estrés en diferentes áreas de la vida como en el trabajo, la escuela, la universidad con resultados desastrosos (Cedeño y Cao, 2020)

Tercera dimensión: FE intrapersonales. Es la estabilidad personal, emocional, madurez profesional. Si el trabajador no maneja las debilidades internas se convierte en un factor estresor que afecta su vida y también su desempeño profesional. La inmadurez emocional afecta de manera tóxica el ambiente laboral. Hay trabajadores que no pueden manejar la ira, el miedo a asumir responsabilidades, se enfadan por cualquier estímulo (Contreras, 2018).

Miedo: es una respuesta física y fisiológica que se activa en diversas situaciones de amenaza con cambios en respiración, presión arterial y ritmo cardíaco donde el cuerpo se acondiciona para una reacción frente a un estímulo. Las deficiencias en la bioseguridad hospitalaria generan estrés e incluso pánico en el personal de salud. El ejemplo más angustiante fue la de COVID-19, al sentir miedo de adquirir la enfermedad y morir por la infección. En un estudio donde siete de cada diez individuos presentan sintomatologías de ansiedad y estrés por miedo a contagiarse con diversas enfermedades intrahospitalarias (Monterrosa et al. 2020). El miedo a ser despedido y perder el trabajo es uno de los FE más angustiantes del trabajador, donde por medio tienes muchas responsabilidades que asumir. En una persona el despido puede generar deterioro emocional de la familia, afecta su dignidad como persona estabilidad económica, psicológica lo que a larga deteriora sus relaciones familiares (Villacrés, 2023).

Frustración: es un sentimiento de sentirse vacío, sin propósito en la vida. La frustración en el trabajo se puede presentar por diferentes causas como el jefe

autoritario que no permite creer y genera maltrato verbal, emocional. La otra causa de la frustración es con uno mismo de no lograr lo que uno se propone, estudios, la familia soñada, viajes. Todo esto afecta el desempeño eficiente en el trabajo y una vida placentera. En un artículo sobre cómo gestionar la frustración en médicos antropólogos forenses puede verse que a pesar de los obstáculos que se representa en su trabajo. Ellos continúan su labor esto se debe al compromiso y un buen vínculo familiar que las motiva (Aranguren y Fernández, 2021).

Por otro lado, los autores base **Callata y Gonzáles**, como se citó en Hurtado, 2023. Se presenta las siguientes dimensiones en el desarrollo del desempeño laboral.

La eficiencia, la primera dimensión, se refiere al rendimiento del trabajador en conseguir el objetivo de la empresa con el menor recurso posible utilizando conocimientos y estrategias disponibles. (Zegarra et al. 2018).

La eficacia, la segunda dimensión, es la utilidad de los bienes y recursos para lograr el objetivo de una empresa. Se refiere a mejorar los procesos y reducir actividades que no aporten valor. La eficacia se puede mejorar a través de buena ejecución de estrategias, De esta manera la empresa es más eficiente. En el sector salud en la actualidad la tecnología y la automatización reducen costos en gran medida por ejemplo en los laboratorios existen equipos automatizados que realizan todo el proceso de análisis de diferentes analitos en menor tiempo posible, la automatización de historias clínicas (Calvo et al. 2018).

Y por último la dimensión efectividad, mide la calidad y satisfacción de los resultados logrados, para luego evaluar los objetivos establecidos. En el logro de la efectividad se debe tener objetivos y metas bien establecidas y a si obtener el resultado que se quiere. la calidad del servicio se logra trabajando en equipo (Quintero et al. 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El presente estudio es de nivel básico, porque se estudia la naturaleza con nuevos conocimientos y amplía la comprensión, sirve como cimiento para el desarrollo de la ciencia y otros estudios (Nieto, 2018). El estudio es de enfoque cuantitativo porque se relaciona en bases matemáticos, estadísticos a través de cuestionarios, encuestas, observaciones. Que permitirá examinar datos de manera numérica y realizar datos estadísticos para poder comparar variables de estudio (Padilla y Marroquín, 2021).

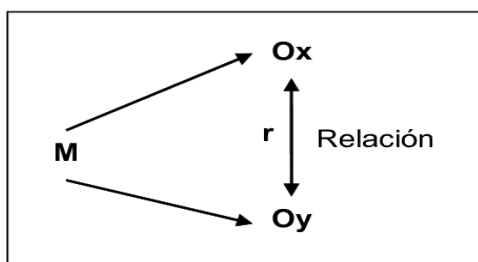
3.1.2. Diseño de investigación

es de diseño no experimental, correlacional descriptivo, porque los variables no son manipulados de forma deliberada solo se observan sin intervenir en la naturaleza de estudio. De esta manera se enfoca principalmente a la obtención de datos del problema para desarrollar en posteriores estudios (Hurtado, 2023).

Además, es de corte transversal porque permite analizar datos de variables que se recogieron en un tiempo determinado y en la población ya definida (Rodríguez y Mendivelso, 2018). Asimismo, observamos el esquema que establece el nivel correlacional.

Figura 1.

Esquema de diseño correlacional.



Nota: Esquema de relaciones. Fuente: Hurtado (2023).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: factores estresores

Definición conceptual: son reacciones negativas que presenta un individuo frente a estímulos internos o externos en el trabajo y que genere estrés y desequilibrio en el estado emocional, físico, psicológico. Dentro del contexto se puede hablar de factores psicosociales del trabajador, definiendo como las características de las condiciones en el que trabaja y de la organización. que pueden desarrollar un riesgo en la salud del trabajador (Flores, 2022).

Definición operacional: se evalúa por FE intralaborales, FE extralaborales, FE intrapersonales.

Indicadores: clima laboral, carga laboral, jornada laboral, remuneración, estado civil, hijos, relación con la familia, miedos, frustración.

Escala de medición: por medio de escala Ordinal y Likert, donde el significado 1 es nunca y el 5 siempre.

Variable 2: desempeño laboral

Definición conceptual: son rendimiento que el empleado demuestra a la hora de realizar actividades asignadas a su cargo. Demostrando su profesionalismo, responsabilidad y calidad de servicio que aporta a la organización (Cuello et al. 2020).

Definición operacional: evaluamos mediante eficacia, eficiencia y efectividad.

Indicadores: responsabilidad, trabaja en equipo, proactivo, puntualidad, trabaja bajo presión, comparte conocimientos.

Escala de medición: por medio de escala Ordinal y Likert, donde el significado 1 es nunca y 5 siempre.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Son un conjunto elementos accesibles y esenciales para formar una unidad de ámbito especial para realizar análisis de investigación (Pastor, 2019). De esta manera se seleccionó a los profesionales de laboratorio clínico en ciudad de Arequipa. Un grupo compuesto por 120 profesionales, donde se aplicaron los siguientes criterios.

Inclusión

- Profesionales de ambos sexos.
- Profesionales activos en el área.
- Profesionales con diferentes contratos.
- profesionales con 3 meses de haber laborado.

Exclusión

- Profesionales de otras especialidades.
- Profesionales que no quieran participar del estudio

3.3.2. Muestra

Es un fragmento que representa al total de una población en estudio. A este grupo se aplicó diferentes instrumentos de medición para determinar la investigación (Quispe et al. 2020). Los participantes conforman 100 profesionales de laboratorio clínico en la ciudad de Arequipa.

3.3.3. Muestreo

Fue por medio estadístico con el propósito de determinar aleatoriedad en base a los criterios definidos (Hernández & Escobar, 2019). Se obtuvo hasta un total de 120 profesionales para la población y en base al cálculo muestral, de forma estadística se determinó una porción de 100 profesionales. En referente a la formula se presenta de la siguiente manera.

Figura 2.

Esquema de tamaño muestral.

$$(p_{\text{inf}}, p_{\text{sup}}) = \frac{2np \pm Z_{\alpha/2} \sqrt{4np(1-p) + Z_{\alpha/2}^2}}{2(n + Z_{\alpha/2}^2)}$$

onde:
n: tamaño de la muestra necesario
 $Z_{\alpha/2}$: valor de Z para el nivel de confianza $NC=1-\alpha$
p: proporción esperada
 p_{inf} : límite inferior del intervalo de confianza de la estimación
 p_{sup} : límite superior del intervalo de confianza de la estimación

3.3.4. Unidad de análisis

Es el análisis principal de base de datos que se realiza a través de técnicas para determinar valores cuantitativos de la unidad de estudio (Arias, 2020). En el presente estudio se utilizó cuestionarios para cada variable, se aplicara a los profesionales de laboratorio clínico: (Tecnólogos médicos, técnicos, biólogos, patólogos clínicos, personal administrativo, internas y residentes en patología clínica).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La encuesta, se utiliza con frecuencia en procedimientos de recolección de datos que permiten obtener información eficaz y rápida por medio de preguntas específicas que se plantea al profesional. (Mendoza y Ávila, 2020).

3.4.2. Instrumento

Para el V1, fue el cuestionario de FE, y para V2, fue el cuestionario de DL. Es una herramienta estándar de recopilación de información de los participantes. Está compuesta por interrogantes sucesivas y organizadas en formatos físicos o virtuales (Saravia y Alcomero, 2019).

3.4.3. Validez y confiabilidad

La validez es el grado de confianza donde mide el variable de estudio y la confiabilidad es la medición repetida del instrumento al individuo, obteniendo el mismo resultado. La validez se aceptó por el acuerdo de tres expertos en esta materia. (Villasis et al. 2018), (disponible en Anexo 4). Los tres expertos en la validación de instrumento han considerado aplicables por la alta coherencia, claridad y relevancia que presentan las dimensiones del instrumento. (disponible Anexo 5).

La confiabilidad se aplicó con Alfa de Cronbach. Este método nos permitirá medir la coeficiencia y fiabilidad interna de nuestro estudio (Diaz et al. 2021). Para validar la confiabilidad se aplicó prueba piloto con 10 individuos, los resultados para factores estresores fueron de 0,861 y para desempeño laboral 0,801, significando una alta confiabilidad. (Anexo 6.)

3.5. Procedimientos

Los pasos que se han seguido son las siguientes: 1) Se presentó una solicitud a la gerencia de laboratorio clínico, 2) aceptan nuestra solicitud y nos brinda una constancia de autorización, 3) se entregó los cuestionarios diseñados por medios físicos y virtuales con el consentimiento informado, 4) Se utilizará el medio virtual como el formulario de Google Forms para recolectar la información al personal de guardia o aquellos que estén de vacaciones, 5) la información recolectada se procesó en programas como Excel y SPSS-25. (disponible Anexo: 11)

3.6. Métodos de análisis de datos

Se demostraron los variables de estudio por medio de tablas estadísticas y de frecuencia. Se utilizo un enfoque no paramétrico para determinar la influencia, por otro lado, se llevó a cabo prueba Rho de Spearman, para determinar las correlaciones. Esta medida es indicada para la correlación entre dos variables ordinales, permite evaluar la asociación y determinar la relación (Quispe y Huarca, 2020).

3.7. Aspectos éticos

Este estudio se sustentó principalmente en aspectos éticos, morales, parámetros, líneas de investigación, guías, propuesta por la casa de estudios superiores de nuestra Universidad. Se presenta consentimiento informado a los participantes respetando los principios de no maleficencia, autonomía, beneficencia y justicia. (disponible Anexo: 10)

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Se visualiza en la tabla 1 y figura 3, donde el 51% de profesionales en laboratorio clínico consideran que los FE en general son de nivel medio, el 31% consideran que es de nivel bajo y el 18% consideran que es de nivel alto. Así mismo las dimensiones de FE intralaborales presenta el 56%, seguido por la dimensión factores intrapersonales que presenta un 55% y la dimensión factores extralaborales presentan 54% un nivel medio. La dimensión factores intralaborales presenta el 26% un nivel alto, en los profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa.

Tabla 1.

Distribución general de variable 1 y sus dimensiones.

	Variable 1, factores estresores			Dimensión-1, factores estresores intralaborales		Dimensión- 2, factores estresores extralaborales		Dimensión-3, factores estresores intrapersonales	
	Rango	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Nivel									
Bajo	81 - 91	31	31%	18	18%	27	27%	32	32%
Medio	92 - 102	51	51%	56	56%	54	54%	55	55%
Alto	103 - 113	18	18%	26	26%	19	19%	13	13%
Total		100	100%	100	100%	100	100%	100	100%

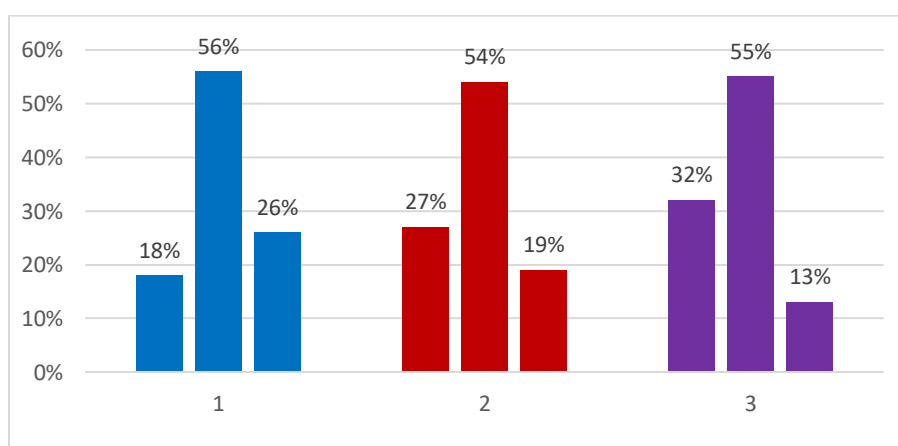


Figura 3.

Esquema de dimensiones - factores estresores: 1) factores estresores intralaborales, 2) factores estresores extralaborales, 3) factores estresores intrapersonales.

Se visualiza, la tabla 2 y figura 4, donde en general el 58% de participantes en laboratorio clínico consideran que el DL es de nivel medio, el 33% consideran que es de nivel bajo y el 9% consideran que es de nivel alto. así mismo la dimensión efectividad presentan el 52% de nivel medio, seguida por la dimensión eficiencia que presenta un nivel de 39%. La dimensión efectividad presenta un 13% en un nivel alto sobre el DL en los profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa.

Tabla 2.

Distribución general de variable 2 y sus dimensiones.

Variable2-desempeño-laboral.				Dimensión1- eficiencia.		Dimensión2- eficacia.		Dimensión-3- efectividad.	
Nivel	Rango	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Bajo	53 - 58	33	33%	57	57%	48	48%	35	35%
Medio	59 - 64	58	58%	39	39%	49	49%	52	52%
Alto	65 - 70	9	9%	4	4%	3	3%	13	13%
Total		100	100%	100	100%	100	100%	100	100%

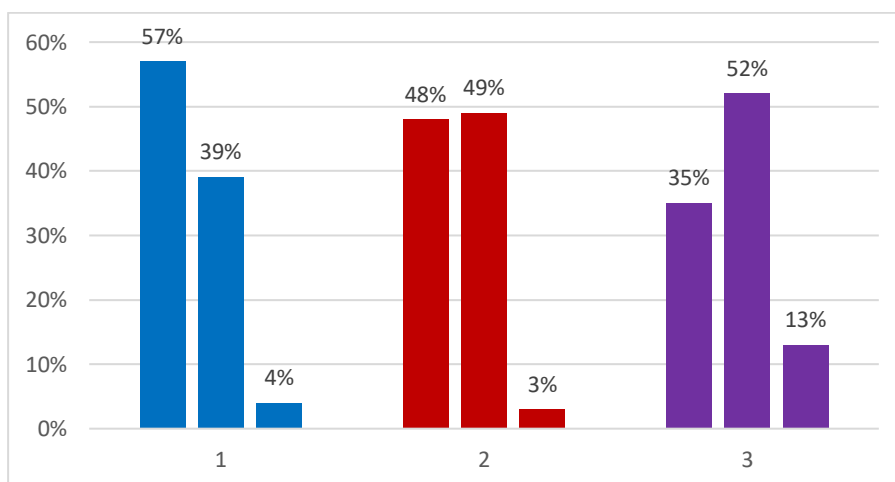


Figura 4.

Esquema de dimensiones - desempeño laboral: 1) eficiencia, 2) eficacia, 3) efectividad.

4.2. Resultados interferenciales

4.2.1. Contrastacion de hipótesis

Mediante este procedimiento se analiza las muestras obtenidas para determina si se acepta o rechaza la hipótesis establecida previamente. Entre los variables de FE y DL no presentan distribución normal (variable 1 sig. 0.002, Variable 2 sig. 0.001). Por lo tanto, se empleó la prueba estadística Rho de Spearman para evaluar la correlación de la hipótesis.

4.3. prueba de Hipótesis

Hepotesis general

H₀: no existe relación entre FE y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023.

H₁: Existe relación entre FE y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023.

En la tabla 3: el valor de Sig. es >0.05 por lo que se rechaza la hipótesis alterna H₁ y se acepta la hipótesis nula H₀: no existe relación entre FE y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023.

Tabla 3.

Prueba de hipoteis general

Correlaciones			Variable-1	Variable-2
Rho-de-Spearman	Variable1	Coficiente-de-correlación	1.000	.031
		Sig-(bilateral)		.759
		N	100	100
	Variable2	Coficiente-de-correlación	.031	1.000
		Sig. (bilateral)	.759	
		N	100	100

En conclusión: se puede afirmar que no existe relación significativa estadística entre variable FE y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023.

Hipótesis específica 1

H₀: no existe relación entre estresores intralaborales y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023

H₁: existe relación entre estresores intralaborales y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023.

En la tabla 4: el filtro que se establece indica que el valor de Sig. es >0.05 por lo que se rechaza la hipótesis alterna H₁ y se acepta la hipótesis nula H₀: no existe relación entre estresores intralaborales y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023.

Tabla 4.

Prueba de hipótesis específica-1

		Correlaciones	Dimensión-1	Variable-2
Rho-de-Spearman	Dimensión1	Coefficiente-de-correlación	1.000	.093
		Sig-(bilateral)		.359
		N	100	100
	Variable2	Coefficiente-de-correlación	.093	1.000
		Sig. (bilateral)	.359	
		N	100	100

En conclusión: se puede afirmar que no existe relación significativa estadística entre estresores intralaborales y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023.

Hipótesis específica 2

H₀: no existe relación entre estresores extralaborales y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023.

H₁: existe relación entre estresores extralaborales y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023.

En la tabla-5: el filtro que se establece indica que el valor de Sig. es >0.05 por lo que se rechaza la hipótesis alterna H₁ y se acepta la hipótesis nula H₀: no existe relación entre estresores extralaborales y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023.

Tabla 5.

Prueba de hipótesis específica 2

		Correlaciones	Dimensión 2	Variable 2
Rho de Spearman	Dimensión2	Coeficiente-de-correlación	1.000	-.034
		Sig. (bilateral)		.738
		N	100	100
	Variable2	Coeficiente-de-correlación	-.034	1.000
		Sig. (bilateral)	.738	
		N	100	100

En conclusión: se puede afirmar que no existe relación significativa estadística entre estresores extralaborales y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023.

Hipótesis específica 3

H₀: no existe relación entre estresores intrapersonales y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023.

H₁: existe relación entre estresores intrapersonales y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023.

En la tabla 6: el filtro que se establece indica que el valor de Sig. es >0.05 por lo que se rechaza la hipótesis alterna H₁ y se acepta la hipótesis nula H₀: no existe relación entre estresores intrapersonales y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023

Tabla 6.

Prueba de hipótesis específica 3

		Correlaciones	Dimensión 3	Variable 2
Rho de Spearman	Dimensión3	Coeficiente-de-correlación	1.000	-.065
		Sig. (bilateral)		.522
		N	100	100
	Variable2	Coeficiente de correlación	-.065	1.000
		Sig. (bilateral)	.522	
		N	100	100

En conclusión, se puede afirmar que no existe relación significativa estadística entre estresores intrapersonales y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023.

V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general: relacionar FE y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023, se observa una tendencia media de estrés con un 51% y solo el 18% presenta un estrés alto y el 31% presenta un nivel bajo. y en relación al DL el 58% es de un nivel medio y el 9% es de nivel alto y 33% un nivel bajo en el DL.

Con respecto al hipótesis general: existe relación entre FE y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023. Entre las dos variables planteadas no presentan una distribución normal por el cual se emplea la prueba estadística de Rho Spearman para evaluar la correlación de los variables donde el valor de Sig. Es >0.05 por lo tanto no presenta una relación significativa entre los variables FE y DL.

De esta manera se demuestra la hipótesis general: se puede afirmar que no existe relación significativa estadística entre FE y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023. La inexistencia de relación entre ambas variables se debe a muchos factores como la automatización y robotización de los procesos de laboratorio clínico, la capacitación constante de manejo del estrés al personal, la innovación continua de laboratorio clínico y por lo tanto la moderada desempeño laboral es por la automatización administrativa de todos los procesos analíticos por el cual disminuye la carga laboral.

Por otro lado, Kumar et al. (2018), en su investigación sobre la automatización en laboratorio clínico menciona la importancia de uso de varios sistemas de control para operar diferentes procesos analíticos con la mínima intervención humana, además menciona que los equipos robotizados pueden procesar más carga laboral con el uso de solo un analista. Menciona que el uso de analizadores automatizados tiene muchas ventajas, incluyendo la reducción de carga de trabajo, reducción de tiempo en los procesos, disminución de errores por los analistas y una alta reproductibilidad. La automatización de laboratorio clínico disminuye el estrés laboral por la facilidad en los procedimientos y reduce el esfuerzo del profesional del laboratorio clínico.

A hora comparemos el estudio con un antecedente internacional realizada por Molina et al, (2019), sobre los estresores laborales en personal de enfermería: el 48% se relaciona a carga laboral y el 70% se relaciona con la ausencia de medico cuando el paciente esta por fallecer. Por el cual se observa y se analiza la diferencia enorme de las funciones de un laboratorista clínico con el personal de enfermería. Las enfermeras cumplen funciones más asistenciales donde deben estar al cuidado del paciente en todo momento, en cambio el personal de laboratorio clínico por el avance tecnológico y automatización disminuye la carga laboral, por lo tanto, baja el nivel de factores estresores. En nuestro estudio en general en variable 1 sobre FE es alto en 18% baja.

Al respecto del primer objetivo específico: Establecer la relación entre factores intralaborales y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023; en estadística se halló que el 18% presenta un nivel bajo, el 56% presenta un nivel medio y el 26% presenta un nivel alto, por lo que se deduce que la mayoría del personal que labora presenta un nivel medio de estrés laboral causada por los FI.

Mientras que la primera hipótesis específica fue: existe relación entre factores intralaborales y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023, según la prueba de Rho de Spearman se observa. El nivel de sig, $>$ a 0.05 no existe una relación significativa estadística para la dimensión factores intralaborales y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa.

Comparando con la investigación de Martines (2019), Los principales factores estresantes nombradas se relaciona con clima laboral, presión laboral, el apoyo al equipo, las fallas de supervisión, la falta de autonomía, la remuneración insuficiente y las relaciones interpersonales insatisfactorias, en nuestro estudio sobre los FE se estudió la dimensión intralaboral midiendo las siguientes categorías sobre el clima laboral, carga laboral, jornada laboral, remuneración, donde se presenta alta en un 26% y media 56% y baja 18%, es decir que los Factores intralaboral en el servicio de laboratorio clínico es baja en menor medida comparada con estudio de Martines (2019).

Por otro lado, Cruz et al. (2022), manifiestan que las intervenciones para reducir el estrés en las principales áreas de los profesionales de la salud incluyen, así como mindfulness, terapia auditiva, acupuntura, relajación muscular, relajación, actividades artísticas, apoyo espiritual, los factores estresantes más comunes son la sobrecarga de trabajo, la falta de capacitación, las preocupaciones sobre la atención al paciente y las limitaciones humanas. En nuestra investigación el exceso de sobre carga de trabajo es en menor medida por la automatización y robotización de procedimientos en diferentes áreas y esto no genera estrés en el profesional. por otro lado, el personal de área de laboratorio clínico esta en constante capacitación de manejo de estrés, inteligencia emocional, trabajo en equipo.

En otro estudio realizado por Martínez (2017), donde se plantea determinar el estrés laboral en la fase preanalítico de laboratorio clínico en un Hospital de cusco. Determino, donde el nivel de estrés es regular y el nivel de agotamiento emocional fue bajo. El resultado del estudio se relaciona con el de Martínez (2017), donde no se presenta muy elevada tendencia de FE en el servicio de laboratorio clínico.

Con respecto al segundo objetivo específico es: Establecer la relación entre estresores extralaborales y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023; los resultados estadísticos sobre la dimensión estresores extralaborales se halló que el 27% presenta un nivel bajo mientras que el 54% presenta un nivel medio y el 19% presenta un nivel alto de FE.

En tanto que la segunda hipótesis específica fue: Existe relación entre estresores extralaborales y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023, donde el nivel de significancia fue mayor a 0.05, no existe una relación significativa estadística para la dimensión FE extralaborales y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa.

En consecuencia, el estudio de Sánchez (2017), refleja el grado de estrés en el personal médico: el 45% de médicos y el 42% de médicas, se reportó una alta presión laboral; otros factores como la familia, diferencia de género, la organización hospitalaria también influye. Los médicos cumplen funciones asistenciales en escuchar, diagnosticar al paciente en cambio los profesionales en laboratorio clínico

cumplen funciones de apoyo al diagnóstico con reporte de resultados y análisis de muestras. Cabezas (2023), en cuanto al impacto del estrés y su relación con el DL en el sector salud afecta negativamente, para ello diseño un plan estratégico para reducir el nivel de estrés en el lugar de trabajo.

Con respecto al tercer objetivo específico que es: Establecer la relación entre factores intrapersonal y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023, de acuerdo a los resultados obtenidos de los estresores intrapersonales se tiene que el 32% presenta un nivel bajo, mientras que el 55% presenta un nivel medio y el 13% presenta un nivel alto de los estresores intrapersonales.

En relación a la tercera hipótesis específica fue: Existe relación entre estresores intrapersonales y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023, mediante la prueba de rho de Spearman con una significancia > 0.05 no existe una relación significativa estadística para la dimensión FE intrapersonales en el DL, por lo tanto, se acepta la H0 no existe relación entre estresores intrapersonales y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa.

Gutiérrez (2019), en su estudio sobre el estrés y DL en trabajadores de ADRA Perú en sedes de Tacna y Arequipa, determino los factores desencadenantes del estrés: rotación del personal, cultura organizacional, presión laboral. en el laboratorio clínico estos factores estresores no presentan relación con el desempeño laboral porque las funciones de cada personal en su respectiva área cuentan con sistemas automatizados que aligeran la carga laboral. Por otra parte, Magdalena (2021), en su estudio resalta el impacto de estrés en el DL. Donde demuestra FE más importantes como el ambiente laboral, área de trabajo y la gestión de la organización, estos factores afectan significativamente el desempeño laboral según Magdalena (2021). En cambio en los profesionales de laboratorio clínico se observo un ambiente laboral baja en factores estresores y un liderazgo positivo que involucre y haga participe al profesional de laboratorio en diferentes tomas de decisiones.

En la clínica donde se realizaron los estudios se observó de cerca la automatización de procedimientos administrativos y robotización de equipos de procesamiento de muestras. En los tres procesos: preanalítica, analítica y postanalítica. En la preanalítica se observa el uso de código de barras donde incluye datos del paciente, exámenes solicitados por el médico e historial de diagnóstico del paciente. Facilitando el acceso al profesional en la toma y recepción de muestras. En la fase analítica los equipos son robotizados automatizados donde el personal programa el procedimiento y el equipo se encarga de todo el procesamiento y disminuye la carga laboral al profesional y por último en la fase postanalítica donde el personal se encarga de entregar resultados, validación, reporte y verificaciones. en esta fase también se automatizo con el uso de hardware y software integrados en los analizadores por lo tanto el paciente puede acceder a sus resultados donde se encuentre a nivel internacional y por otra parte los pacientes hospitalizados y en piso o cuidados especiales, el médico de cabecera revisa los resultados en una pantalla de la computadora, toda la historia del paciente, exámenes de laboratorio, imágenes de rayos x y esto también evita el estrés del profesional de laboratorio clínico. Hace años atrás este procedimiento se realizaba manualmente donde el personal de laboratorio hacia todo el esfuerzo y esto generaba el estrés en el profesional. además, se observó la constante capacitación sobre el manejo de estrés, control de ira, seguridad e información, acoso sexual, confidencialidad, gobierno clínico, además se observan evaluaciones constantes sobre el desempeño del líder, por otro lado existen plataformas abiertas para quejas internos sobre los compañeros, lideres, clima laboral, satisfacción laboral, anónimamente en la plataforma virtual.

VI. CONCLUSIONES

Primera.- En relación a los FE y DL, el mayor porcentaje presenta el nivel medio en los colaboradores que fueron parte del estudio, y con respecto a la hipótesis general no existe de relación entre FE y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa.

Segunda.- En la relación sobre FI predomina el nivel medio en su gran mayoría en los trabajadores, del mismo modo se pudo comprobar la hipótesis donde no existe de relación entre estresores intralaborales y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa.

Tercera.- Se concluye que en la dimensión estresores extralaborales predomina el nivel medio en la gran mayoría en los trabajadores, de igual forma se comprobó que la hipótesis no existe relación entre estresores extralaborales y DL en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa.

Cuarta.- Se deduce con respecto a la dimensión estresores intrapersonales lo que prevalece con mayor porcentaje es el nivel medio en los trabajadores, de igual forma se comprobó la hipótesis donde no existe relación entre estresores intrapersonales y desempeño laboral en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa.

VII. RECOMENDACIONES

Primera.- Se sugiere realizar un estudio descriptivo exploratorio cuyo objetivo principal sea determinar las causas o factores de causalidad relacionados al estrés de los empleados que trabajan en el área de laboratorio clínico.

Segunda.- Se recomienda realizar un estudio correlacional cuyo objetivo principal sea determinar asociado a los estresores intralaborales y la motivación laboral y la satisfacción de los colaboradores y pacientes atendidos en el servicio de laboratorio clínico.

Tercera.- se sugiere a la clínica automatizar procedimientos asistenciales en las diferentes áreas para reducir factores estresores y a si mejorar la atención al cliente.

Cuarta.- Se recomienda a la comunidad científica ejecutar estudios en diferentes áreas de salud, en sector privada y pública para conocer diferentes realidades en el sistema de salud.

REFERENCIAS:

- Alonso-Cerezo, M. C., Mendieta, E. J. L., Sánchez, G. M. V., Romero, M. M., & Clemente, M. O. (2018). El papel del laboratorio clínico en la medicina personalizada: situación actual y retos futuros. *Revista del Laboratorio Clínico*, 11(4), 202-208. <https://doi.org/10.1016/j.labcli.2017.11.006>
- Arias Gonzales, J. L. (2020). Proyecto de tesis: guía para la elaboración. <https://doi.org/10.31644/IMASD.28.2021.a02>
- Aranguren Romero, J. P., & Fernández Miranda, G. (2021). Gestionar la frustración: experiencias relacionales de antropólogas forenses en el contexto del conflicto armado colombiano. *Nuevo Mundo Mundos Nuevos. Nouveaux mondes mondes nouveaux-Novo Mundo Mundos Novos-New world New worlds*. <https://doi.org/10.4000/nuevomundo.83956>
- Bastida-González, R., Valdez-Medina, J. L., Valor-Segura, I., Fuentes, N. I. G. A. L., & Rivera-Aragón, S. (2017). Satisfacción marital y estado civil como factores protectores de la depresión y ansiedad. *Revista argentina de clínica psicológica*, 26(1),95-102. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281950399009>
- Bernal Ruiz, Diana Carolina, González Consuegra, Renata Virginia, & Rojas Ruiz, Ingrid Tatiana (2018). Factores estresores en pacientes en unidades de cuidado intensivo adulto. <https://doi.org/10.12707/RIV17060>
- Cabezas Lucio, G. E. (2023). El estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de salud. caso de estudio en un hospital de segundo nivel. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10359>
- Calvo Rojas, J., Pelegrín Mesa, A., & Gil Basulto, M. S. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de la Dirección*, 12(1), 96-118. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2306-91552018000100006&script=sci_arttext

- Carvajal-Cevallos, A. A., Pinargote Mastarreno, E. D., Villamar-González, F. J., & Macías-Zambrano, F. T. (2020). Estrés laboral en docentes y personal administrativo de la Carrera de Laboratorio Clínico en una universidad ecuatoriana. *Polo del conocimiento*, 5(6), 707-715. DOI: [10.23857/pc.v5i6.1987](https://doi.org/10.23857/pc.v5i6.1987)
- Cedeño, J. C. V., & Cao, E. R. (2020). Influencia del estrés laboral en el ambiente familiar del personal de enfermería. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*, 6, 115-128. <https://core.ac.uk/download/pdf/288220171.pdf>
- Chaco, S. Y. E., & Guillen, B. R. (2018). Relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uchumayo Arequipa – 2018. <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/c8f395f1-d364-4939-82d2-273b265377d1>
- Chávez Zegarra, Z. D. P. (2022). Nivel de estrés y factores socio laborales del personal de enfermería en el Hospital de Apoyo de Palpa. <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/1815>
- Choque Rondon, C. N., & Yauli Chilo, J. R. (2019). Factores estresores y percepción de los familiares de pacientes y enfermeras de la unidad de cuidados intensivos hospital regional Honorio Delgado, Arequipa-2018. <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/ab89c9fb-4c9d-4e03-b1a2-a73bd513b056>
- Contreras, V., & Lago, K. (2018). Factores psicosociales intralaborales y extralaborales en teletrabajadores venezolanos (Doctoral dissertation). <http://hdl.handle.net/10872/19475>
- Cruz Grisales, M. S., Ramirez Orduz, M. I., Suárez Villamizar, A. O., & Vargas Ortíz, A. M. (2022). Intervenciones que disminuyen el estrés laboral en profesionales sanitarios de áreas críticas. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/47024>

- Cuello, R. B., Fructus, R. C., & Panduro, J. D. A. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación valor agregado*, 7(1), 54-60. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3687>
- Dias, E. N., & Pais-Ribeiro, J. L. (2019). O modelo de coping de Folkman e Lazarus: aspectos históricos e conceituais. *Revista Psicologia e Saúde*, 11(2), 55-66. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=609863969005>
- Diaz Villantoy, M. D. P. (2018). "Factores estresores y la satisfacción laboral del personal de salud en el centro quirúrgico del Hospital Ramiro Priale. Huancayo. <https://hdl.handle.net/20.500.12952/3592>
- Díaz Concepción, A., Benítez Montalvo, R., Castillo Serpa, A. D., Cabrera Gómez, J., Villar Ledo, L., & Rodríguez Piñeiro, A. J. (2021). Formulación de un nuevo concepto de confiabilidad operacional. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 29(1), 87-93. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052021000100087>
- Flores Vasquez, B. E. (2022). Estresores laborales asociados a la satisfacción laboral en escenarios del sars-cov-2 en el personal de enfermería del Hospital Belén Lambayeque. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/10035>
- Gavino Santiago, R. (2020). La compensación de remuneraciones y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital III EsSalud de Chimbote-2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44485>
- Gutiérrez Calla, Y. B. (2019). El estrés laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las agencias Arequipa y Tacna, 2019. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2183>
- Gutiérrez Chávez, D. Y. (2018). Estresores laborales y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de Supe Pueblo, 2018. <http://repositorio.unifsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1866>
- Hernández, L. F. G., Castro, S. C. F., & García, J. V. (2020). Satisfacción laboral en docentes del sistema público en México: factores estresores que afectan la

salud laboral. Revista Venezolana de Gerencia: RVG, 25(4), 235-246.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890412>

Hernández-Ávila, C. E., & Escobar, N. A. C. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud, 2(1 (enero-junio)), 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

Hurtado Flores, I. L. (2023). Estrés laboral en la productividad de trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/121352>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2022). Estadísticas de salud en Arequipa. <https://iisunsa.com/index.php/Inicio/article/view/20>

Laguna Arce, H. L. (2021). Estudio comparativo de estrés laboral en Tecnólogos Médicos de Laboratorio Clínico en pandemia Covid-19 Lima-2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71670>

Laqui Apaza, C. R. (2019). Influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores, de la Microred de Salud Alca y Cotahuasi. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8831>

López Botello, C. K., Segovia Romo, A., & Morán Huertas, A. J. (2020). Las Jornadas laborales y la cultura organizacional como desencadenantes del Síndrome de Burnout en el personal de salud: una revisión de literatura. VinculaTégica EFAN, 9. http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Vinculategica6_1/75%20LOPE_Z_SEGOVIA_MORAN.pdf

López Pérez, L. F. (2021). Factores estresores y nivel de satisfacción laboral en obstetras. Red V de Salud - Cajabamba, 2020. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/4098>

Magdalena, L. S. R. (2021). Estrés y su influencia en el desempeño laboral en la clínica dental San Francisco, Lima 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59650>

- Marín Gelvez, J. L., Mendoza Mendoza, N., & Romero Granados, M. R. (2021). Impactos de las estrategias en el clima laboral que influyen en el alto desempeño del sector salud. <http://hdl.handle.net/20.500.12494/34695>
- Martínez, L. M. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación. *Revista de comunicación y salud*, 10(2), 301-321. [https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(2\).301-321](https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(2).301-321)
- Martinez Quispe, Y. Y. (2017). Estrés laboral en el proceso Pre-analítico del laboratorio Clínico del Hospital Regional de Cusco entre Julio y agosto del 2016. <https://hdl.handle.net/20.500.12990/2010>
- Mendoza, S. H., & Avila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín científico de las ciencias económico administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Ministerio de Salud del Perú (MINSA) (2022). Programa de bienestar para trabajadores de la salud. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/19252>
- Molina-Chailán, P. M., Muñoz Coloma, M., & Schlegel-San Martín, G. (2019). Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2019000300177&script=sci_arttext
- Moncada Manguinuri, A. D. J. & Irene Saldaña, O. E., (2022). factores estresores y su relación con el desempeño laboral en el personal militar de la base aérea de santa clara, distrito de san juan bautista. 2021. <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1997>
- Monterrosa-Castro, Á., Dávila-Ruiz, R., Mejía-Mantilla, A., Contreras-Saldarriaga, J., Mercado-Lara, M., & Flores-Monterrosa, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *MedUNAB*, 23(2), 195-213. <https://doi.org/10.29375/01237047.3890>

- Moreno Cuya, B. F. (2023). Asociación entre el estrés laboral y la calidad de sueño en médicos egresados en los años 1993 y 1994 de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el mes de noviembre del 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/6482>
- Nieto, E. (2018). Tipos de investigación. Universidad Santo Domingo de Guzmán, 2. <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2020). Informe sobre el bienestar de los trabajadores de la salud. [https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(2\).301-321](https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(2).301-321)
- Padilla-Avalos, C. A., & Marroquín-Soto, C. (2021). Enfoques de investigación en odontología: cuantitativa, cualitativa y mixta. Revista estomatologica herediana, 31(4), 338-340. <http://dx.doi.org/10.20453/reh.v31i4.4104>
- Pastor, B. F. R. (2019). Población y muestra. Pueblo continente, 30(1), 245-247. <http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1269>.
- Perez, A. (2023). Testimonios de laboratorios clínicos en Arequipa. Revista de Salud Arequipa. <https://repositorio.essalud.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12959/4739/>
- Pérez, J. M. A., Muñoz, L. P., de Jesús, M. C. Z., Vargas, N. V. R., Nilo, S. G. J., Ríos, E. V., & Torres, R. M. G. (2020). Riesgos psicosociales intralaborales y de estrés en trabajadores del sector secundario. Horizonte de Enfermería, 31(2), 135-147. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1141010>
- Ponce Vargas, D. J., & Gonzales Villanueva, K. O. Factores estresores relacionados con el rendimiento académico de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Galileano Peruano Italiano, Arequipa-2021. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/11528>

- Pretto, E. (2023). Estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de los trabajadores del hospital Aplao, 2022 [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María]. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12399>
- Quintero, R. S. G., Toirac, Y. G., Laffita, D. M., Rodríguez, I. G., Ruiz, R. L., & Silveira, S. A. G. (2021). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. *Infodir (Revista de Información para la Dirección en Salud)*, 17(35), 1-27. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12399>
- Quispe, A. M., Pinto, D. F., Huamán, M. R., Bueno, G. M., & Valle-Campos, A. (2020). Metodologías cuantitativas: Cálculo del tamaño de muestra con STATA y R. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 13(1), 78-83. <http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/627>
- Quispe, L. Y., & Huarca, Y. U. (2020). Estilos de liderazgo y rendimiento laboral en enfermeros que laboran en el Sector Salud, Juliaca 2019. *Revista Científica de Ciencias de La Salud*, 13(1), 32-36. <http://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.627>
- Ramos-Galarza, C. A. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-6. <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Rengifo Cruz, D. C., & Valencia Álzate, N. (2023). Factores intralaborales y extralaborales que inciden en el estrés laboral en docentes en la modalidad de teletrabajo. <http://hdl.handle.net/20.500.12237/2413>
- Rivas, M. S., Cardoso, C. N. P., Mella, R. S., & Giler, S. M. L. (2018). Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente. *Revista Cubana de enfermería*, 34(2). <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2170/>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista médica sanitas*, 21(3), 141-146. [DOI:10.26852/01234250.20](https://doi.org/10.26852/01234250.20)

- Sánchez, T. A. G. (2017). Estrés laboral en personal médico de un hospital de la región Altos Tsotsil-Tseltal de Chiapas. <http://ecosur.repositorioinstitucional.mx/jspui/handle/1017/1415>
- Sarabia Cobo, C. M., & Alconero Camarero, A. R. (2019). Claves para el diseño y validación de cuestionarios en Ciencias de la Salud. <https://hdl.handle.net/10902/26747>
- Silva Arquíñego, G. D. (2018). Factores laborales estresores y síndrome de Burnout en enfermeras asistenciales del servicio de cuidados intensivos neonatales del Hospital Cayetano Heredia Lima – Perú 2017. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14463>
- Smith (2018). Ambientes laborales y bienestar del trabajador. Editorial Salud. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2018000300244&script=sci_arttext&tlng=pt
- Tacca Huamán, D. R., Alva Rodríguez, M. A., & Chire Bedoya, F. (2020). Estrés parental y las actitudes de las madres solteras hacia la relación con los hijos. Revista de investigación Psicológica, (23), 51-66. <http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2223-30322020000100005>
- Torres Iparraguirre, A. M. (2019). Factores estresantes y desempeño de las internas(os) de enfermería, Hospital Regional Docente de Trujillo 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40335>
- Verduzco, R. O. F., & Hernández, C. G. (2018). El estrés en el entorno laboral Revisión genérica desde la teoría. Cultura Científica y Tecnológica, (64). <https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>
- Villacrés Moreno, J. L. (2023). El daño moral a consecuencia de un despido intempestivo (Master's thesis, Quito: Universidad Tecnológica Indoamérica). <https://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/5568>
- Villasís-Keever, M. Á., Márquez-González, H., Zurita-Cruz, J. N., Miranda-Novales, G., & Escamilla-Núñez, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y

confiabilidad de las mediciones. Revista Alergia México, 65(4), 414-421.
<https://doi.org/10.29262/ram.v65i4.560>

Zárraga-Cano, L., Molina-Morejón, V., & Corona-Sandoval, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, 7(18), 46-65.
<https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>

Zegarra Mansilla, K. P., Cornejo Paz, T. Y., & Solorzano Shupingahua, R. N. (2017). Factores estresores que influyen en el desempeño del profesional de enfermería que labora en el servicio de emergencia del hospital de contingencia - Tingo Maria 2017. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/4316>

ANEXOS

Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Factores estresores y desempeño laboral en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023						
Autor: Quispe Arpita, Wilinton Juvenal (ORCID: 0000-0002-7825-2078)						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/Rangos
<p>Problema general: ¿cuál es la relación entre factores estresores y desempeño laboral en profesionales de laboratorio clínicos en una clínica de Arequipa, 2023?</p> <p>Problema específico: ¿Cómo es la relación entre factores intralaborales y desempeño laboral en profesionales de laboratorio clínicos en una clínica de Arequipa, 2023?</p> <p>¿Como es la relación entre factores extralaborales y desempeño laboral en profesionales de laboratorio clínicos en una clínica de Arequipa, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre factores intrapersonal y desempeño laboral en profesionales de laboratorio clínicos en una clínica de Arequipa, 2023?</p>	<p>Objetivo general: ¿Relacionar factores estresores y desempeño laboral en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023?</p> <p>Objetivo específico: ¿Establecer la relación entre factores intralaborales y desempeño laboral en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023?</p> <p>¿Establecer la relación entre factores extralaborales y desempeño laboral en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023?</p> <p>¿Establecer la relación entre factores intrapersonal y desempeño laboral en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023?</p>	<p>Hipótesis General: ¿existe relación entre factores estresores y desempeño laboral en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023?</p> <p>Hipótesis específica. ¿Existe relación entre estresores intralaborales y desempeño laboral en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023?</p> <p>¿Existe relación entre estresores extralaborales y desempeño laboral en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023?</p> <p>¿Existe relación entre estresores intrapersonales y desempeño laboral en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023?</p>	<i>Variable independiente: factores estresores</i>			
			D1: factores estresores intralaborales	Clima laboral Carga laboral Jornada laboral Remuneración	1-12	Alta Media Baja
			D2: factores estresores extralaborales	Estado civil Hijos Relación con la familia	13-18	
D3: factores estresores intrapersonal	Miedo Frustración	19-24				
			<i>Variable dependiente: desempeño laboral</i>			
			D1: eficiencia	Proactivo Responsabilidad	1-5	Alta Media Baja
			D2: eficacia	Productividad Comunicación efectiva	6-10	
			D3: efectividad	Trabajo en equipo Trabajo bajo presión	11-15	
Tipo y diseño de investigación		Población y muestra	Técnica o instrumentos		Estadística descriptiva e inferencial	
tipo: Aplicada Nivel: Descriptivo Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental		Población: 120 profesionales de laboratorios clínicos. Muestra: 100 profesionales de laboratorios clínicos. Muestreo: Estadístico para poblaciones finitas	Técnica: Encuesta Instrumentos: De la V1: Factores estresores Nro. Ítems: 24 De la V2: Desempeño laboral Nro. Ítems: 15		Descriptiva: Uso del programa SPSS para describir tablas y figuras. Inferencial: Uso del programa SPSS para contrastar las hipótesis. Prueba de regresión logística lineal	

ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Matriz de operacionalización de la variable: estresores laborales						
Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
Son las reacciones que puede tener un individuo frente a estímulos internos o externos en el trabajo y que genere estrés y desequilibrio en el estado emocional, físico, psicológico (Flores, 2022).	Se mide por factores estresores intralaborales, factores estresores extralaborales, factores estresores intrapersonales	D1: factores estresores intralaborales	Clima laboral Carga laboral Jornada laboral Remuneración	1-12	(5): Siempre (4): Casi siempre (3): A veces (2): Casi nunca (1): Nunca	Alta (103 – 113) Media (92 – 102) Baja (81 – 91)
		D2: factores estresores extralaborales	Estado civil Hijos Relación con la familia	13-18		
		D3: factores estresores intrapersonal	Miedo Frustración	19-24		
Matriz de operacionalización de la variable: desempeño laboral						
Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
Es el rendimiento que el empleado demuestra a la hora de realizar actividades asignadas a su cargo. Demostrando su profesionalismo, responsabilidad y calidad de servicio que aporta a la organización (Cuello et al. 2020).	Se medirá mediante de la eficiencia, eficacia y efectividad de los profesionales.	D1: eficiencia	Proactivo Responsabilidad	1-5	(5): Siempre (4): Casi siempre (3): A veces (2): Casi nunca (1): Nunca	Alta (65– 70) Media (59 – 64) Baja (53– 58)
		D2: eficacia	Productividad Comunicación efectiva	5-10		
		D3: efectividad	Trabajo en equipo Trabajo bajo presión	11-15		

ANEXO 3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: CUESTIONARIO DE FACTORES ESTRESORES

Título de la investigación: “Factores estresores y desempeño laboral en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023”.

Señores profesionales: se solicita su valioso aporte para que marque con la opción que crea conveniente de acuerdo a su experiencia y vivencia diaria en su área de trabajo. mediante esta técnica de recolección de datos, se podrá obtener la información necesaria para analizar e incorporar a la investigación. Para cada pregunta se considera la escala de 1 a 5 donde:

Escala de Likert	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Variable 1: Factores estresores		N	CN	AV	CS	S
D1- Factores estresores intralaborales		1	2	3	4	5
1	Usted que tan seguido se estresa cuando le interrumpe durante la realización de sus actividades.					
2	Usted con qué frecuencia siente que sus coordinadores o lideres le generan estrés					
3	A usted que tan seguido le genera estrés el ambiente físico donde desempeña sus actividades.					
4	Que tan seguido te genera estrés el exceso de responsabilidades designadas a su cargo.					
5	Cuál es el grado de estrés que te genera la inequidad de responsabilidades designadas por sus superiores.					
6	Considera usted físicamente agotador y estresante realizar guardias nocturnas.					
7	Sus jefes inmediatos le hacen participe en la programación de los horarios laborales.					

8	Cuál es el grado de estrés que te genera la inequidad en la programación de los horarios.					
9	Que tan seguido te genera estrés la programación de horarios en fechas festivas y feriados.					
10	Usted que tan seguido se estresa cuando no abonan sus honorarios a la fecha establecida.					
11	Con que frecuencia te genera estrés el no reconocer las horas extras de trabajo realizadas por su persona en beneficio de su organización.					
12	Cuál es el grado de estrés que te genera la inequidad de su salario con el resto de los colaboradores.					
D2- Factores estresores extralaborales						
13	Cada cuando usted tiene problemas de discusiones con su pareja					
14	Que tan seguido siente que los problemas de pareja afecten su desempeño laboral.					
15	Usted tiene la sensación de no poder cubrir las necesidades de sus hijos, eso le genera estrés.					
16	Usted siente que al perder el trabajo no podrá cumplir con el servicio básico de sus hijos, eso le genera estrés.					
17	Cuál es la frecuencia de estrés que te generan los problemas familiares en tu trabajo. (padres y hermanos).					
18	Que tan seguido la salud y las enfermedades que presentan tus familiares te generan estrés.					
D3- Factores estresores intrapersonales						
19	Cuál es la frecuencia de estrés que te genera el miedo de asumir responsabilidades en sus labores.					
20	Que tan seguido usted tiene miedo de perder el trabajo y no poder encontrar otro empleo.					
21	Usted tiene miedo de contagiarse de alguna enfermedad en su centro de trabajo.					
22	Que tan seguido se siente frustrado, cuando sus superiores no reconocen tu desempeño laboral.					
23	Usted se siente frustrado cuando comete errores en su área de trabajo.					
24	Usted que tan seguido se siente frustrado consigo mismo al pensar que no cumplió sus sueños.					

Variable 2: desempeño laboral		N	CN	AV	CS	S
D1- eficiencia		1	2	3	4	5
1	Usted con qué frecuencia toma la iniciativa y liderazgo para lograr los objetivos de su centro de labores.					
2	Usted conoce sus fortalezas y debilidades en el desempeño de sus funciones profesionales.					
3	Usted se siente satisfecho con la iniciativa que tienen sus compañeros para resolver problemas.					
4	Usted que tan seguido es responsable en el manejo de los recursos y bienes de la organización.					
5	Usted que tan seguido se siente satisfecho al cumplir los objetivos y metas de su organización.					
D2- eficacia						
6	Usted que tan seguido se siente productivo en su desempeño laboral					
7	Usted cuan frecuente se siente capaz de resolver los problemas en su servicio.					
8	Usted que tan seguido es innovador en su centro de labores.					
9	Considera usted que las habilidades de comunicación de sus superiores con el personal son efectivas.					
10	Usted con que frecuencia siente que sus habilidades de comunicación son asertivas entre compañeros.					
D3- efectividad						
11	Que tan seguido asume responsabilidades en su organización y cumple con los objetivos.					
12	Que tan seguido es capaz de trabajar en equipo con otros miembros de las áreas para cumplir los objetivos comunes.					
13	Usted con qué frecuencia influye a sus compañeros de manera positiva y motivadora.					
14	Usted siente que su desempeño laboral satisface a la organización y a los clientes.					
15	Usted con que frecuencia se adapta a trabajar bajo presión para lograr sus tareas.					

ANEXO 4. VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

Tabla 7.

Validación del cuestionario de factores estresores.

Experto	Grado académico	Nombre y apellido	Criterio
1	Maestro en Salud pública con mención en gerencia de servicios de salud	JACK MICHEL, MARCHENA OLIVA	Aplicable
2	Maestra en Salud pública con mención en gerencia de servicios de salud	PILAR MARIA, VILCA PUMA	Aplicable
3	Maestro en gerencia en salud	JUAN CARLOS, RIVERA MACHACA	Aplicable

Nota: Elaboración propia.

Tabla 8.

Validación del cuestionario de desempeño laboral.

Experto	Grado académico	Nombre y apellido	Criterio
1	Maestro en Salud pública con mención en gerencia de servicios de salud	JACK MICHEL, MARCHENA OLIVA	Aplicable
2	Maestra en Salud pública con mención en gerencia de servicios de salud	PILAR MARIA, VILCA PUMA	Aplicable
3	Maestro en gerencia en salud	JUAN CARLOS, RIVERA MACHACA	Aplicable

Nota: Elaboración propia.



VALIDES DE LOS INSTRUMENTOS

Evaluación por juicio de expertos (variable 1)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Factores estresores". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	JACK MICHELL MARCHENA OLIVA
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área e formación académica.	Clinica () Social (X) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	SALUD PÚBLICA Y GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
Institución donde labora:	HOSPITAL III - JANA HUALLA - ESSALUD
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Mas de 5 años (X)
Experiencia en investigación psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario de factores estresores)

Nombre de la prueba:	Cuestionario de Factores estresores
Autor:	Quispe Arpita, Wilinton Juvenal
Objetivo:	Para medir y conocer los factores estresores
Administración:	Escrita
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Gestión de servicios de salud
Dimensiones:	Factores estresores intralaborales, extralaborales, intrapersonales
Confiabilidad:	Se realizará mediante Alfa de Cronbach.
Escala:	Escala de Liker del 1 al 5
Niveles o rango:	-
Cantidad de ítems	24
Tiempo de aplicación	20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de "factores estresores" elaborado por Quispe Arpita, Wilinton Juvenal en el año 2023, De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



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

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

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

Instrumento que mide la variable 01: factores estresores

Definición de la variable: los estresores son los estimulantes cognitivos y psicosociales que dan respuesta al estrés. En la relación laboral se especifica que el estrés se relaciona particularmente entre la persona y su entorno (Pretto, 2023).

Primera dimensión 1: Factores intralaborales

Definición de la dimensión son aquellos riesgos psicosociales dentro del trabajo que provocan estrés e influyen en el desempeño laboral. los factores de riesgo afectan a nivel comportamiento, psicológico y fisiológico en el desenvolvimiento del trabajador. Por ejemplo, un liderazgo autoritario del jefe, falta de compañerismo, exceso de trabajo, remuneración salarial, ambiente laboral inadecuada (Pérez et al., 2020).



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ.
Clima laboral	1. Usted que tan seguido se estresa cuando le interrumpe durante la realización de sus actividades.	4	4	3	1
	2. Usted con qué frecuencia siente que sus coordinadores o líderes le generan estrés	4	4	3	1
	3. A usted que tan seguido le genera estrés el ambiente físico donde desempeña sus actividades.	4	4	4	1
Carga laboral	4. Que tan seguido te genera estrés el exceso de responsabilidades designadas a su cargo.	4	4	3	1
	5. Cuál es el grado de estrés que te genera la inequidad de responsabilidades designadas por sus superiores.	4	4	4	1
	6. Considera usted físicamente agotador y estresante realizar guardias nocturnas.	4	4	3	1
Jornada laboral	7. Sus jefes inmediatos le hacen participe en la programación de los horarios laborales.	4	3	4	1
	8. Cuál es el grado de estrés que te genera la inequidad en la programación de los horarios.	4	4	4	1
	9. Que tan seguido te genera estrés la programación de horarios en fechas festivas y feriados.	4	3	3	1
Remuneración	10. Usted que tan seguido se estresa cuando no abonon sus honorarios a la fecha establecida.	4	4	4	1
	11. Con que frecuencia te genera estrés el no reconocer las horas extras de trabajo realizadas por su persona en beneficio de su organización.	4	3	3	1
	12. Cuál es el grado de estrés que te genera la inequidad de su salario con el resto de los colaboradores.	3	4	4	1



Segunda dimensión: Factores extralaborales

Definición de la dimensión. son aquellos factores psicosociales fuera del trabajo que estimule y genere estrés al trabajador y afecte el desempeño laboral. Aquellos estímulos externos como el ambiente familiar el entorno personal del trabajador (Rengifo, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ-
Estado civil	13. Cada cuando usted tiene problemas de discusiones con su pareja.	4	4	3	1
	14. Que tan seguido siente que los problemas de pareja afecten su desempeño laboral.	4	4	4	1
Hijos	15. Usted tiene la sensación de no poder cubrir las necesidades de sus hijos, eso le genera estrés.	3	4	3	1
	16. Usted siente que al perder el trabajo no podrá cumplir con el servicio básico de sus hijos, eso le genera estrés.	4	4	4	1
Relación con la familia	17.Cuál es la frecuencia de estrés que te generan los problemas familiares en tu trabajo. (padres y hermanos).	4	4	3	1
	18. Que tan seguido la salud y las enfermedades que presentan tus familiares te generan estrés.	4	4	4	1

Tercera dimensión: Factores intrapersonales.

Definición de la dimensión. Es la estabilidad personal, emocional, madurez profesional. Si el trabajador no maneja las debilidades internas se convierte en un factor estresor que afecta su vida y también su desempeño profesional. La inmadurez emocional afecta de manera toxica el ambiente laboral. Hay trabajadores que no puede manejar la ira, el miedo a asumir responsabilidades, se enfadan por cualquier estímulo, responden de mala manera al compañero (Contreras, 2018).



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ-
Miedo Frustración	19. Cuál es la frecuencia de estrés que te genera el miedo de asumir responsabilidades en sus labores.	4	4	4	1
	20. Que tan seguido Usted tiene miedo de perder el trabajo y no poder encontrar otro empleo.	4	4	4	1
	21. Usted tiene miedo de contagiarse de alguna enfermedad en su centro de trabajo.	4	4	3	1
Frustración	22. Que tan seguido se siente frustrado, cuando sus superiores no reconocen tu desempeño laboral.	4	4	3	1
	23. Usted se siente frustrado cuando comete errores en su área de trabajo.	4	4	4	1
	24. Usted que tan seguido se siente frustrado consigo mismo al pensar que no cumplió sus sueños.	3	4	4	1

Firma del evaluador
DN: 10266982
CTMP 4075
JACK MICHELL MARCHENA OLIVA



Evaluación por juicio de expertos (variable 2)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "desempeño laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del juez:	JACH MICHELL MARCHENA OLIVA	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área e formación académica:	Clinica ()	Social (X)
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	SALUD PÚBLICA Y GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	
Institución donde labora:	HOSPITAL III - YANAHUANA - ESSALUD	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en investigación psicométrica: (si corresponde)	Trabajos(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado	

- Propósito de la evaluación:**
Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.
- Datos de la escala** (Cuestionario de desempeño laboral)

Nombre de la prueba:	Cuestionario de desempeño laboral
Autor:	Quispe Arpita, Wilinton Juvenal
Objetivo:	Para medir el desempeño laboral
Administración:	Escrita
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Gestión de servicios de salud
Dimensiones:	Factores estresores intralaborales, extralaborales, intrapersonales
Confiabilidad:	Se realizará mediante Alfa de Cronbach.
Escala:	Escala de Likert del 1 al 5
Niveles o rango:	-
Cantidad de ítems	15
Tiempo de aplicación	15 minutos

3. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de "desempeño laboral" elaborado por Quispe Arpita, Wilinton Juvenal en el año 2023, De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



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

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

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

Instrumento que mide la variable 02: desempeño laboral.

Definición de la variable. es el rendimiento que el empleado demuestra a la hora de realizar actividades asignadas a su cargo. Demostrando su profesionalismo, responsabilidad y calidad de servicio que aporta a la organización (Cuello et al., 2020).

Primera dimensión: eficiencia.

Definición de la dimensión. se refiere al rendimiento del trabajador en conseguir el objetivo de la empresa con el menor recurso posible utilizando conocimientos y estrategias disponibles (Zegarra et al., 2018).



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ-
Proactivo	1. Usted con qué frecuencia toma la iniciativa y liderazgo para lograr los objetivos de su centro de labores.	4	3	4	1
	2. Usted conoce sus fortalezas y debilidades en el desempeño de sus funciones profesionales.	4	3	4	1
Responsabilidad	3. Usted se siente satisfecho con la iniciativa que tienen sus compañeros para resolver problemas.	4	3	3	1
	4. Usted que tan seguido es responsable en el manejo de los recursos y bienes de la organización.	4	4	4	1
	5. Usted que tan seguido se siente satisfecho al cumplir los objetivos y metas de su organización.	4	4	4	1

Segunda dimensión: eficacia

Definición de la dimensión. utilidad de los bienes y recursos para alcanzar el objetivo de una empresa. Se trata de mejorar los procesos y eliminar actividades que no aporten valor (Calvo et al., 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ-
Productividad	6. Usted que tan seguido se siente productivo en su desempeño laboral.	4	4	3	
	7. Usted cuan frecuente se siente capaz de resolver los problemas en su servicio.	4	4	4	
	8. Usted que tan seguido es innovador en su centro de labores.	4	3	4	
Comunicación efectiva	9. Considera usted que las habilidades de comunicación de sus superiores con el personal son efectivas.	4	4	3	



	10. Usted con qué frecuencia siente que sus habilidades de comunicación son asertivas entre compañeros.	4	4	4	1
--	---	---	---	---	---

Tercera dimensión: efectividad

Definición de la dimensión. calidad de los resultados obtenidos y se evalúa si se concretaron los objetivos establecidos por la organización. Para ser efectivos se debe tener objetivos y metas bien trazadas y a si obtener el resultado que se quiere (Quintero et al., 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ-
Trabajo en equipo	11. Que tan seguido asume responsabilidades en su organización y cumple con los objetivos.	4	4	4	1
	12. Que tan seguido es capaz de trabajar en equipo con otros miembros de las áreas para cumplir los objetivos comunes.	4	4	4	1
Trabajo bajo presión	13. Usted con qué frecuencia influye a sus compañeros de manera positiva y motivadora.	3	4	4	1
	14. Usted siente que su desempeño laboral satisface a la organización y a los clientes.	3	3	4	1
	15. Usted con qué frecuencia se adapta a trabajar bajo presión para lograr sus tareas.	4	3	4	1

Firma del evaluador

DNI: 10266782

CTMP 4075

JACK MICHELL MARCHENA OLIVA


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MARCHENA OLIVA, JACK MICHELL DNI 10266782	LICENCIADO EN TECNOLOGIA MEDICA AREA DE LABORATORIO CLINICO Y ANATOMIA PATOLOGICA Fecha de diploma: 08/08/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
MARCHENA OLIVA, JACK MICHELL DNI 10266782	BACHILLER EN TECNOLOGIA MEDICA Fecha de diploma: 06/06/2000 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
MARCHENA OLIVA, JACK MICHELL DNI 10266782	MAESTRO EN CIENCIAS: SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD Fecha de diploma: 21/12/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/01/2010 Fecha egreso: 17/04/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>



VALIDES DE LOS INSTRUMENTOS

Evaluación por juicio de expertos (variable 1)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Factores estresores". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	PILAN MANA VILCA POMA
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área e formación académica.	Clínica () Social (X) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	MAESTRIA EN CIENCIAS DE SALUD: SALUD PUBLICA CON MENCION EN LICENCIATURA DE SERVICIOS DE SALUD.
Institución donde labora:	HOSPITAL III - YANAHUANA (ESSALUD).
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Mas de 5 años ()
Experiencia en investigación psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado

2. Propósito de la evaluación:
Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario de factores estresores)

Nombre de la prueba:	Cuestionario de Factores estresores
Autor:	Quispe Arpita, Wilinton Juvenal
Objetivo:	Para medir y conocer los factores estresores
Administración:	Escrita
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Gestión de servicios de salud
Dimensiones:	Factores estresores intralaborales, extralaborales, intrapersonales
Confiabilidad:	Se realizará mediante Alfa de Cronbach.
Escala:	Escala de Likert del 1 al 5
Niveles o rango:	-
Cantidad de ítems	24
Tiempo de aplicación	20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de "factores estresores" elaborado por Quispe Arpita, Wilinton Juvenal en el año 2023, De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



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

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

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

Instrumento que mide la variable 01: factores estresores

Definición de la variable: los estresores son los estimulantes cognitivos y psicosociales que dan respuesta al estrés. En la relación laboral se especifica que el estrés se relaciona particularmente entre la persona y su entorno (Pretto, 2023).

Primera dimensión 1: Factores intralaborales

Definición de la dimensión son aquellos riesgos psicosociales dentro del trabajo que provocan estrés e influyen en el desempeño laboral. los factores de riesgo afectan a nivel comportamiento, psicológico y fisiológico en el desenvolvimiento del trabajador. Por ejemplo, un liderazgo autoritario del jefe, falta de compañerismo, exceso de trabajo, remuneración salarial, ambiente laboral inadecuada (Pérez et al., 2020).



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ.
Clima laboral	1. Usted que tan seguido se estresa cuando le interrumpe durante la realización de sus actividades.	4	4	3	/
	2. Usted con qué frecuencia siente que sus coordinadores o líderes le generan estrés	3	3	3	/
	3. A usted que tan seguido le genera estrés el ambiente físico donde desempeña sus actividades.	3	3	3	/
Carga laboral	4. Que tan seguido te genera estrés el exceso de responsabilidades designadas a su cargo.	3	3	3	/
	5. Cuál es el grado de estrés que te genera la inequidad de responsabilidades designadas por sus superiores.	3	4	3	/
	6. Considera usted físicamente agotador y estresante realizar guardias nocturnas.	3	3	4	/
Jornada laboral	7. Sus jefes inmediatos le hacen participe en la programación de los horarios laborales.	4	4	4	/
	8. Cuál es el grado de estrés que te genera la inequidad en la programación de los horarios.	4	4	4	/
	9. Que tan seguido te genera estrés la programación de horarios en fechas festivas y feriados.	4	4	3	/
Remuneración	10. Usted que tan seguido se estresa cuando no abonon sus honorarios a la fecha establecida.	3	4	4	/
	11. Con que frecuencia te genera estrés el no reconocer las horas extras de trabajo realizadas por su persona en beneficio de su organización.	3	3	3	/
	12. Cuál es el grado de estrés que te genera la inequidad de su salario con el resto de los colaboradores.	3	4	4	/



Segunda dimensión: Factores extralaborales

Definición de la dimensión. son aquellos factores psicosociales fuera del trabajo que estimule y genere estrés al trabajador y afecte el desempeño laboral. Aquellos estímulos externos como el ambiente familiar el entorno personal del trabajador (Rengifo, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ-
Estado civil	13. Cada cuando usted tiene problemas de discusiones con su pareja.	3	3	4	/
	14. Que tan seguido siente que los problemas de pareja afecten su desempeño laboral.	3	4	3	/
Hijos	15. Usted tiene la sensación de no poder cubrir las necesidades de sus hijos, eso le genera estrés.	4	3	4	/
	16. Usted siente que al perder el trabajo no podrá cumplir con el servicio básico de sus hijos, eso le genera estrés.	3	4	3	/
Relación con la familia	17.Cuál es la frecuencia de estrés que te generan los problemas familiares en tu trabajo. (padres y hermanos).	4	4	4	/
	18. Que tan seguido la salud y las enfermedades que presentan tus familiares te generan estrés.	3	3	3	/

Tercera dimensión: Factores intrapersonales.

Definición de la dimensión. Es la estabilidad personal, emocional, madurez profesional. Si el trabajador no maneja las debilidades internas se convierte en un factor estresor que afecta su vida y también su desempeño profesional. La inmadurez emocional afecta de manera toxica el ambiente laboral. Hay trabajadores que no puede manejar la ira, el miedo a asumir responsabilidades, se enfadan por cualquier estímulo, responden de mala manera al compañero (Contreras, 2018).



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ-
Miedo Frustración	19.Cuál es la frecuencia de estrés que te genera el miedo de asumir responsabilidades en sus labores.	3	3	4	/
	20. Que tan seguido Usted tiene miedo de perder el trabajo y no poder encontrar otro empleo.	4	4	3	/
	21. Usted tiene miedo de contagiarse de alguna enfermedad en su centro de trabajo.	4	3	4	/
Frustración	22. Que tan seguido se siente frustrado, cuando sus superiores no reconocen tu desempeño laboral.	4	3	3	/
	23. Usted se siente frustrado cuando comete errores en su área de trabajo.	3	4	4	/
	24. Usted que tan seguido se siente frustrado consigo mismo al pensar que no cumplió sus sueños.	3	4	4	/

Firma del evaluador

DNI: 72000921

Mg. T.M. Pilar M. Vilca Puma

C.T.M.P. 12141

LABORATORIO CLINICO Y ANATOMIA PATOLÓGICA

Evaluación por juicio de expertos (variable 2)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “desempeño laboral”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del juez:	Pilar María Vilca Puma
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área e formación académica.	Clinica () Social (X) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	MAESTRIA EN CIENCIAS DE SALUD: SALUD PUBLICA CON MENCION EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD.
Institución donde labora:	HOSPITAL III YANAHUANA ESSALUD.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Mas de 5 años ()
Experiencia en investigación psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado

- Propósito de la evaluación:**
Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.
- Datos de la escala** (Cuestionario de desempeño laboral)

Nombre de la prueba:	Cuestionario de desempeño laboral
Autor:	Quispe Arpita, Wilinton Juvenal
Objetivo:	Para medir el desempeño laboral
Administración:	Escrita
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Gestión de servicios de salud
Dimensiones:	Factores estresores intralaborales, extralaborales, intrapersonales
Confiabilidad:	Se realizará mediante Alfa de Cronbach.
Escala:	Escala de Liker del 1 al 5
Niveles o rango:	-
Cantidad de ítems	15
Tiempo de aplicación	15 minutos

3. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de “desempeño laboral” elaborado por Quispe Arpita, Wilinton Juvenal en el año 2023, De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



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

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

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

Instrumento que mide la variable 02: desempeño laboral.

Definición de la variable. es el rendimiento que el empleado demuestra a la hora de realizar actividades asignadas a su cargo. Demostrando su profesionalismo, responsabilidad y calidad de servicio que aporta a la organización (Cuello et al., 2020).

Primera dimensión: eficiencia.

Definición de la dimensión. se refiere al rendimiento del trabajador en conseguir el objetivo de la empresa con el menor recurso posible utilizando conocimientos y estrategias disponibles (Zegarra et al., 2018).



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ-
Proactivo	1. Usted con qué frecuencia toma la iniciativa y liderazgo para lograr los objetivos de su centro de labores.	4	3	4	/
	2. Usted conoce sus fortalezas y debilidades en el desempeño de sus funciones profesionales.	4	4	3	/
Responsabilidad	3. Usted se siente satisfecho con la iniciativa que tienen sus compañeros para resolver problemas.	3	3	4	/
	4. Usted que tan seguido es responsable en el manejo de los recursos y bienes de la organización.	3	3	3	/
	5. Usted que tan seguido se siente satisfecho al cumplir los objetivos y metas de su organización.	3	4	3	/

Segunda dimensión: eficacia

Definición de la dimensión, utilidad de los bienes y recursos para alcanzar el objetivo de una empresa. Se trata de mejorar los procesos y eliminar actividades que no aporten valor (Calvo et al., 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ-
Productividad	6. Usted que tan seguido se siente productivo en su desempeño laboral.	4	4	4	/
	7. Usted cuan frecuente se siente capaz de resolver los problemas en su servicio.	4	4	4	/
	8. Usted que tan seguido es innovador en su centro de labores.	4	4	3	/
Comunicación efectiva	9. Considera usted que las habilidades de comunicación de sus superiores con el personal son efectivas.	4	4	3	/




	10. Usted con qué frecuencia siente que sus habilidades de comunicación son asertivas entre compañeros.	3	3	4	/
--	---	---	---	---	---

Tercera dimensión: efectividad

Definición de la dimensión. calidad de los resultados obtenidos y se evalúa si se concretaron los objetivos establecidos por la organización. Para ser efectivos se debe tener objetivos y metas bien trazadas y a si obtener el resultado que se quiere (Quintero et al., 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ-
Trabajo en equipo	11. Que tan seguido asume responsabilidades en su organización y cumple con los objetivos.	3	4	4	/
	12. Que tan seguido es capaz de trabajar en equipo con otros miembros de las áreas para cumplir los objetivos comunes.	4	4	4	/
Trabajo bajo presión	13. Usted con qué frecuencia influye a sus compañeros de manera positiva y motivadora.	4	4	4	/
	14. Usted siente que su desempeño laboral satisface a la organización y a los clientes.	3	3	3	/
	15. Usted con qué frecuencia se adapta a trabajar bajo presión para lograr sus tareas.	4	4	4	/


 Firma del evaluador
DNI: 720009771..
 Mg. T.M. Pilar M. Vilca Puma
 C.T.M.P. 12141
 LABORATORIO CLINICO Y ANATOMIA PATOL.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
VILCA PUMA, PILAR MARIA DNI 72000921	BACHILLER EN TECNOLOGIA MEDICA Fecha de diploma: 21/04/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 13/03/2014 Fecha egreso: 17/12/2015	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
VILCA PUMA, PILAR MARIA DNI 72000921	LICENCIADA TECNÓLOGO MÉDICO EN EL ÁREA DE LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMÍA PATOLÓGICA Fecha de diploma: 28/04/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
VILCA PUMA, PILAR MARIA DNI 72000921	MAESTRA EN CIENCIAS: SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD Fecha de diploma: 09/09/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 27/03/2017 Fecha egreso: 25/07/2021	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA PERU



VALIDES DE LOS INSTRUMENTOS

Evaluación por juicio de expertos (variable 1)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Factores estresores”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Juan Carlos RIVERA Machuca	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área e formación académica.	Clinica (X)	Social (X)
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Maestro en Gerencia de Salud	
Institución donde labora:	Gerencia de Salud - Arequipa	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ()
Experiencia en investigación psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario de factores estresores)

Nombre de la prueba:	Cuestionario de Factores estresores
Autor:	Quispe Arpita, Wilinton Juvenal
Objetivo:	Para medir y conocer los factores estresores
Administración:	Escrita
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Gestión de servicios de salud
Dimensiones:	Factores estresores intralaborales, extralaborales, intrapersonales
Confiabilidad:	Se realizará mediante Alfa de Cronbach.
Escala:	Escala de Likert del 1 al 5
Niveles o rango:	-
Cantidad de ítems	24
Tiempo de aplicación	20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de “factores estresores” elaborado por Quispe Arpita, Wilinton Juvenal en el año 2023, De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



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

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

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

Instrumento que mide la variable 01: factores estresores

Definición de la variable: los estresores son los estimulantes cognitivos y psicosociales que dan respuesta al estrés. En la relación laboral se especifica que el estrés se relaciona particularmente entre la persona y su entorno (Pretto, 2023).

Primera dimensión 1: Factores intralaborales

Definición de la dimensión son aquellos riesgos psicosociales dentro del trabajo que provocan estrés e influyen en el desempeño laboral. los factores de riesgo afecten a nivel comportamiento, psicológico y fisiológico en el desenvolvimiento del trabajador. Por ejemplo, un liderazgo autoritario del jefe, falta de compañerismo, exceso de trabajo, remuneración salarial, ambiente laboral inadecuada (Pérez et al., 2020).



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ.
Clima laboral	1. Usted que tan seguido se estresa cuando le interrumpe durante la realización de sus actividades.	3	3	4	-
	2. Usted con qué frecuencia siente que sus coordinadores o lideres le generan estrés	3	3	4	-
	3. A usted que tan seguido le genera estrés el ambiente físico donde desempeña sus actividades.	4	4	4	-
Carga laboral	4. Que tan seguido te genera estrés el exceso de responsabilidades designadas a su cargo.	4	4	4	-
	5. Cuál es el grado de estrés que te genera la inequidad de responsabilidades designadas por sus superiores.	4	3	4	-
	6. Considera usted físicamente agotador y estresante realizar guardias nocturnas.	3	4	4	-
Jornada laboral	7. Sus jefes inmediatos le hacen participe en la programación de los horarios laborales.	3	4	3	-
	8. Cuál es el grado de estrés que te genera la inequidad en la programación de los horarios.	3	3	3	-
	9. Que tan seguido te genera estrés la programación de horarios en fechas festivas y feriados.	3	4	4	-
Remuneración	10. Usted que tan seguido se estresa cuando no abonan sus honorarios a la fecha establecida.	4	3	3	-
	11. Con que frecuencia te genera estrés el no reconocer las horas extras de trabajo realizadas por su persona en beneficio de su organización.	4	4	4	-
	12. Cuál es el grado de estrés que te genera la inequidad de su salario con el resto de los colaboradores.	3	3	3	-



Segunda dimensión: Factores extralaborales

Definición de la dimensión. son aquellos factores psicosociales fuera del trabajo que estimule y generen estrés al trabajador y afecte el desempeño laboral. Aquellos estímulos externos como el ambiente familiar, el entorno personal del trabajador (Rengifo, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ-
Estado civil	13. Cada cuando usted tiene problemas de discusiones con su pareja.	3	3	4	-
	14. Que tan seguido siente que los problemas de pareja afecten su desempeño laboral.	3	3	4	-
Hijos	15. Usted tiene la sensación de no poder cubrir las necesidades de sus hijos, eso le genera estrés.	3	4	4	-
	16. Usted siente que al perder el trabajo no podrá cumplir con el servicio básico de sus hijos, eso le genera estrés.	4	3	3	-
Relación con la familia	17.Cuál es la frecuencia de estrés que te generan los problemas familiares en tu trabajo. (padres y hermanos).	3	3	3	-
	18. Que tan seguido la salud y las enfermedades que presentan tus familiares te generan estrés.	4	4	4	-

Tercera dimensión: Factores intrapersonales.

Definición de la dimensión. Es la estabilidad personal, emocional, madurez profesional. Si el trabajador no maneja las debilidades internas se convierte en un factor estresor que afecta su vida y también su desempeño profesional. La inmadurez emocional afecta de manera toxica el ambiente laboral. Hay trabajadores que no puede manejar la ira, el miedo a asumir responsabilidades, se enfadan por cualquier estímulo, responden de mala manera al compañero (Contreras, 2018).



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ-
Miedo Frustración	19. Cuál es la frecuencia de estrés que te genera el miedo de asumir responsabilidades en sus labores.	4	3	3	-
	20. Que tan seguido Usted tiene miedo de perder el trabajo y no poder encontrar otro empleo.	3	4	4	-
	21. Usted tiene miedo de contagiarse de alguna enfermedad en su centro de trabajo.	3	4	4	-
Frustración	22. Que tan seguido se siente frustrado, cuando sus superiores no reconocen tu desempeño laboral.	3	4	4	-
	23. Usted se siente frustrado cuando comete errores en su área de trabajo.	4	3	3	-
	24. Usted que tan seguido se siente frustrado consigo mismo al pensar que no cumplió sus sueños.	4	4	3	-

Firma del evaluador

DNI: 46373380

Juan Carlos Rivera Machaca



Evaluación por juicio de expertos (variable 2)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “desempeño laboral”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del juez:	Juan Carlos Pina Machaca	
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor ()
Área e formación académica.	Clínica <input checked="" type="checkbox"/>	Social <input checked="" type="checkbox"/>
	Educativa ()	Organizacional <input checked="" type="checkbox"/>
Áreas de experiencia profesional:	Maestro en gerencia de salud	
Institución donde labora:	Servicio de Salud Arquipa	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input checked="" type="checkbox"/>	Más de 5 años ()
Experiencia en investigación psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado	

- Propósito de la evaluación:**
Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.
- Datos de la escala** (Cuestionario de desempeño laboral)

Nombre de la prueba:	Cuestionario de desempeño laboral
Autor:	Quispe Arpita, Wilinton Juvenal
Objetivo:	Para medir el desempeño laboral
Administración:	Escrita
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Gestión de servicios de salud
Dimensiones:	Factores estresores intralaborales, extralaborales, intrapersonales
Confiabilidad:	Se realizará mediante Alfa de Cronbach.
Escala:	Escala de Liker del 1 al 5
Niveles o rango:	-
Cantidad de ítems	15
Tiempo de aplicación	15 minutos

3. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de “desempeño laboral” elaborado por Quispe Arpita, Wilinton Juvenal en el año 2023, De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



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

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

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

Instrumento que mide la variable 02: desempeño laboral.

Definición de la variable. es el rendimiento que el empleado demuestra a la hora de realizar actividades asignadas a su cargo. Demostrando su profesionalismo, responsabilidad y calidad de servicio que aporta a la organización (Cuello et al., 2020).

Primera dimensión: eficiencia.

Definición de la dimensión. se refiere al rendimiento del trabajador en conseguir el objetivo de la empresa con el menor recurso posible utilizando conocimientos y estrategias disponibles (Zegarra et al., 2018).



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ-
Proactivo	1. Usted con qué frecuencia toma la iniciativa y liderazgo para lograr los objetivos de su centro de labores.	3	4	3	-
	2. Usted conoce sus fortalezas y debilidades en el desempeño de sus funciones profesionales.	3	4	4	-
Responsabilidad	3. Usted se siente satisfecho con la iniciativa que tienen sus compañeros para resolver problemas.	4	4	4	-
	4. Usted que tan seguido es responsable en el manejo de los recursos y bienes de la organización.	4	4	3	-
	5. Usted que tan seguido se siente satisfecho al cumplir los objetivos y metas de su organización.	4	3	4	-

Segunda dimensión: eficacia

Definición de la dimensión. utilidad de los bienes y recursos para alcanzar el objetivo de una empresa. Se trata de mejorar los procesos y eliminar actividades que no aporten valor (Calvo et al., 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ-
Productividad	6. Usted que tan seguido se siente productivo en su desempeño laboral.	3	3	4	-
	7. Usted cuan frecuente se siente capaz de resolver los problemas en su servicio.	3	3	3	-
	8. Usted que tan seguido es innovador en su centro de labores.	3	4	4	-
Comunicación efectiva	9. Considera usted que las habilidades de comunicación de sus superiores con el personal son efectivas.	3	3	3	-



10. Usted con qué frecuencia siente que sus habilidades de comunicación son asertivas entre compañeros.	4	4	3	-
---	---	---	---	---

Tercera dimensión: efectividad

Definición de la dimensión. calidad de los resultados obtenidos y se evalúa si se concretaron los objetivos establecidos por la organización. Para ser efectivos se debe tener objetivos y metas bien trazadas y a si obtener el resultado que se quiere (Quintero et al., 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ-
Trabajo en equipo	11. Que tan seguido asume responsabilidades en su organización y cumple con los objetivos.	4	3	3	-
	12. Que tan seguido es capaz de trabajar en equipo con otros miembros de las áreas para cumplir los objetivos comunes.	3	3	3	-
Trabajo bajo presión	13. Usted con qué frecuencia influye a sus compañeros de manera positiva y motivadora.	3	3	3	-
	14. Usted siente que su desempeño laboral satisface a la organización y a los clientes.	3	4	4	-
	15. Usted con qué frecuencia se adapta a trabajar bajo presión para lograr sus tareas.	3	3	3	-

Firma del evaluador

DNI: 46373380

Juan Carlos Rivera Machaca

965352812

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
RIVERA MACHACA, JUAN CARLOS DNI 46373380	CIRUJANO DENTISTA Fecha de diploma: 10/05/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA <i>PERU</i>
RIVERA MACHACA, JUAN CARLOS DNI 46373380	BACHILLER EN ODONTOLOGIA Fecha de diploma: 25/01/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA <i>PERU</i>
RIVERA MACHACA, JUAN CARLOS DNI 46373380	MAESTRO EN GERENCIA EN SALUD Fecha de diploma: 25/11/20 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 12/09/2014 Fecha egreso: 28/11/2016	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA <i>PERU</i>

ANEXO 5. TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUECES Y COEFICIENTE DE V DE AIKEN.

Variable 1. Factores estresores

Categoría	Dimensión 1, factores intralaborales	Dimensión 2, factores extralaborales	Dimensión 3, factores intrapersonales
Claridad	0.970	0.955	0.985
Coherencia	0.985	0.985	1.000
Relevancia	0.962	0.970	0.985
Ítems	24	24	24

Variable 2. Desempeño laboral

Categoría	Dimensión 1, eficiencia	Dimensión 2, eficacia	Dimensión 3, efectividad
Claridad	1.000	1.000	0.945
Coherencia	0.964	1.000	0.964
Relevancia	0.982	0.964	1.000
Ítems	15	15	15

ANEXO 6. RESULTADO DE CONFIABILIDAD (PRUEBA PILOTO)

Variable 1. Factores estresores

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	24

Variable 2. Desempeño laboral

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	15

ANEXO 7. FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Nombre de la prueba:	Cuestionario de Factores estresores
Autor:	Quispe Arpita, Wilinton Juvenal
Objetivo:	Para medir y conocer los factores estresores
Administración:	Escrita
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Gestión de servicios de salud
Dimensiones:	Factores estresores intralaborales, extralaborales, intrapersonales
Confiabilidad:	Se realizará mediante Alfa de Cronbach.
Escala:	Escala de Liker del 1 al 5
Niveles o rango:	Bajo 81-91; Medio 92 - 102; Alto 103-113
Cantidad de ítems	24
Tiempo de aplicación	20 minutos

Nombre de la prueba:	Cuestionario de desempeño laboral
Autor:	Quispe Arpita, Wilinton Juvenal
Objetivo:	Para medir el desempeño laboral
Administración:	Escrita
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Gestión de servicios de salud
Dimensiones:	Eficiencia, Eficacia, efectividad
Confiabilidad:	Se realizará mediante Alfa de Cronbach.
Escala:	Escala de Liker del 1 al 5
Niveles o rango:	Bajo 53-58; Medio 59-64; Alto 65-70
Cantidad de ítems	15
Tiempo de aplicación	20 minutos

ANEXO 8. BASE DE DATOS DE PRUEBA PILOTO.

	factores estresores																								desempeño laboral															
	D1- factores estresores intralaborales												D2. Factores estresores extralaborales						D-3 factores estresores intrapersonales						D1- Eficiencia					D2- Eficacia					D3-efectividad					
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	
1	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	1	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	
2	3	5	5	5	5	3	5	2	3	3	4	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	1	4	
3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	2	
4	4	4	2	3	3	2	4	3	4	5	4	5	5	3	4	3	2	2	5	4	4	5	5	4	2	2	3	3	3	2	4	5	4	5	5	3	4	3	2	
5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	2	2	4	4	2	2	3	4	4	5	5	4	5	
6	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	1	2	1	2	3	5	5	5	4	5	
7	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	2	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	
8	4	3	4	2	3	3	1	2	4	3	3	2	3	2	3	3	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5
9	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	1	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	1	1	
10	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

ANEXO 9. BASE DE DATOS DE LA TESIS

Dimensiones	FACTORES ESTRESORES																										D3	V
	D1- factores estresores intralaborales												D1	D2. Factores estresores extralaborales						D2	D-3 factores estresores intrapersonales							
	intems	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11		p12	p13	p14	p15	p16	p17		p18	p19	p20	p21	p22	p23		
1	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	49	1	3	4	4	5	5	22	5	5	4	4	4	3	25	96
2	3	5	5	5	5	3	5	2	3	3	4	5	48	5	1	1	5	5	5	22	5	5	5	4	5	3	27	97
3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	57	1	5	5	5	5	4	25	5	5	5	5	5	4	29	111
4	4	4	2	3	3	2	4	3	4	5	4	5	43	5	3	4	3	2	2	19	5	4	4	5	5	4	27	89
5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	3	3	3	50	4	5	1	5	5	5	25	5	5	5	5	5	2	27	102
6	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	57	5	5	4	4	5	4	27	5	4	4	5	5	4	27	111
7	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	46	3	1	2	4	4	4	18	4	4	3	5	4	3	23	87
8	4	3	4	2	3	3	1	2	4	3	3	2	34	3	2	3	3	5	5	21	5	3	5	5	4	4	26	81
9	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	3	51	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	3	27	108
10	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	59	5	5	5	3	5	5	28	5	5	5	5	5	4	29	116
11	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	56	4	4	4	5	4	4	25	3	5	5	3	4	4	24	105
12	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	55	3	5	4	4	4	4	24	3	5	5	2	4	5	24	103
13	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	54	4	4	5	5	4	4	26	4	4	5	3	3	5	24	104
14	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	51	2	4	4	5	4	5	24	2	5	4	4	3	4	22	97
15	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	50	3	5	5	4	3	5	25	2	4	5	4	4	4	23	98
16	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	51	4	4	4	5	4	4	25	3	3	5	3	4	4	22	98
17	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	50	4	5	3	5	4	4	25	4	3	5	5	4	3	24	99
18	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	51	3	4	4	5	4	5	25	4	4	4	5	3	3	23	99
19	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	49	4	4	3	4	4	4	23	3	4	4	3	3	3	20	92
20	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	52	4	4	3	4	4	4	23	4	4	5	5	5	4	27	102
21	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	58	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	5	3	28	114
22	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47	4	4	4	4	4	3	23	4	5	4	5	5	4	27	97

23	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	3	50	4	4	4	4	5	4	25	3	3	5	5	1	4	21	96
24	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	2	52	4	4	5	4	4	5	26	4	4	3	5	3	4	23	101
25	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	51	4	4	4	5	5	4	26	4	5	5	4	4	5	27	104
26	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	52	4	5	4	5	5	5	28	3	4	4	4	5	5	25	105
27	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	56	5	5	5	5	4	4	28	3	4	5	5	4	4	25	109
28	4	4	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	54	5	4	4	5	5	4	27	3	3	5	5	4	4	24	105
29	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	52	5	5	4	4	4	4	26	5	3	4	5	4	3	24	102
30	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	56	5	4	5	4	5	5	28	3	4	2	5	4	3	21	105
31	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	56	2	5	4	3	5	5	24	3	4	3	3	3	4	20	100
32	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	52	3	4	4	3	3	4	21	3	4	4	4	3	4	22	95
33	5	4	4	5	5	4	5	4	4	2	5	4	51	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	4	5	3	27	107
34	3	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	51	5	4	3	4	5	4	25	3	4	4	5	4	3	23	99
35	3	3	5	4	3	4	3	5	4	4	3	5	46	5	5	4	5	5	4	28	4	4	4	5	3	2	22	96
36	4	4	5	5	3	4	3	5	4	4	4	5	50	3	3	5	5	4	4	24	3	3	5	3	3	3	20	94
37	3	3	4	5	4	5	5	4	4	5	3	5	50	5	4	4	4	4	4	25	4	4	5	3	3	4	23	98
38	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	47	4	5	5	4	3	4	25	4	4	4	5	4	4	25	97
39	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	3	52	3	5	4	3	4	4	23	4	4	4	5	4	3	24	99
40	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	47	2	4	4	3	3	5	21	3	5	5	3	3	3	22	90
41	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	52	3	4	4	4	4	4	23	4	3	5	4	3	3	22	97
42	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	53	3	5	5	5	4	3	25	5	4	4	3	3	3	22	100
43	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	54	3	5	4	5	4	4	25	4	4	5	4	4	4	25	104
44	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	52	4	4	3	3	4	3	21	3	3	5	5	2	4	22	95
45	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	51	4	4	4	4	4	3	23	4	5	5	5	2	4	25	99
46	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	52	3	3	5	4	5	4	24	3	4	5	5	3	5	25	101
47	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	2	47	3	2	4	5	5	3	22	4	4	5	4	3	4	24	93
48	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	41	3	3	3	5	4	4	22	5	3	4	3	4	4	23	86
49	3	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	42	4	3	4	4	3	5	23	4	4	5	5	3	4	25	90
50	4	5	3	3	4	5	2	3	2	5	3	3	42	5	3	5	4	4	4	25	3	4	3	4	3	3	20	87
51	3	5	3	4	5	3	5	4	5	5	4	3	49	4	4	4	5	4	4	25	4	5	3	5	3	4	24	98

52	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	4	3	50	5	4	4	5	5	3	26	4	5	5	4	4	3	25	101
53	3	4	5	3	4	5	5	4	3	5	4	4	49	4	3	5	4	4	4	24	4	4	4	4	3	4	23	96
54	3	4	3	3	5	4	5	3	5	5	5	4	49	4	4	4	4	4	4	24	5	3	5	3	4	4	24	97
55	4	4	3	4	5	5	2	4	4	4	4	5	48	5	5	4	4	5	4	27	4	3	4	1	2	4	18	93
56	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	50	5	3	3	5	3	3	22	4	3	4	2	3	3	19	91
57	4	4	3	4	5	5	5	3	3	4	3	5	48	5	3	3	4	3	5	23	4	4	3	3	4	3	21	92
58	2	3	2	4	4	5	5	4	5	4	2	4	44	4	4	3	5	4	3	23	3	4	3	2	4	2	18	85
59	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	52	4	4	3	5	4	4	24	3	3	4	3	3	4	20	96
60	4	3	3	5	5	5	1	4	4	4	4	5	47	4	4	3	4	3	4	22	3	4	4	3	3	3	20	89
61	4	4	2	5	4	4	5	5	5	3	3	4	48	4	5	4	4	4	3	24	4	4	4	4	4	4	24	96
62	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	47	4	4	3	3	3	4	21	4	5	4	4	5	3	25	93
63	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	46	3	4	4	3	4	3	21	3	5	5	3	4	3	23	90
64	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	46	4	5	5	4	4	4	26	4	4	5	3	4	3	23	95
65	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	50	5	4	5	4	4	3	25	3	5	5	4	4	4	25	100
66	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	55	4	3	5	5	4	4	25	4	5	5	5	3	4	26	106
67	5	5	5	4	4	5	3	4	3	4	4	5	51	3	5	4	4	5	4	25	4	4	4	5	3	4	24	100
68	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	51	2	3	4	4	3	5	21	5	5	4	5	4	3	26	98
69	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	53	3	5	4	5	4	4	25	4	5	4	5	4	4	26	104
70	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	53	4	5	4	4	5	5	27	5	5	5	5	5	3	28	108
71	4	3	5	5	3	4	3	3	5	5	3	2	45	4	4	1	5	3	3	20	4	3	4	4	4	3	22	87
72	3	5	5	3	4	5	3	5	5	4	4	3	49	2	2	5	5	2	2	18	3	4	3	5	4	3	22	89
73	5	3	3	4	3	5	5	3	5	5	4	4	49	2	2	4	4	1	3	16	3	4	5	3	4	5	24	89
74	3	2	1	5	5	2	4	5	4	4	2	2	39	1	5	4	2	4	2	18	1	4	4	3	3	4	19	76
75	3	4	3	5	5	3	5	4	4	1	4	1	42	3	5	2	3	4	3	20	2	5	5	3	3	3	21	83
76	5	2	5	2	5	5	4	3	2	5	4	3	45	2	4	4	4	4	5	23	3	5	4	4	4	3	23	91
77	3	3	1	2	3	5	4	2	5	5	5	2	40	3	5	4	2	2	2	18	4	5	4	5	3	3	24	82
78	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	34	4	4	5	5	2	3	23	5	4	4	3	3	3	22	79
79	3	3	4	4	5	3	4	5	2	2	4	3	42	2	2	3	5	2	2	16	2	4	4	4	4	3	21	79
80	3	2	3	3	2	3	5	4	2	2	2	2	33	1	5	4	4	3	3	20	3	4	5	4	4	2	22	75

81	3	2	4	2	2	4	4	2	4	2	2	1	32	1	4	4	4	4	2	19	3	4	4	4	3	3	21	72
82	2	5	4	3	4	4	4	2	2	4	5	5	44	2	2	4	4	3	4	19	4	4	5	5	5	3	26	89
83	5	3	4	3	3	5	4	3	2	4	4	3	43	2	2	4	1	2	4	15	4	3	5	4	4	3	23	81
84	3	2	2	3	3	4	5	3	4	4	3	5	41	2	2	1	5	2	4	16	5	2	3	4	4	3	21	78
85	3	4	4	4	4	4	3	2	4	2	5	5	44	2	5	1	5	4	3	20	2	5	3	5	5	3	23	87
86	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	5	46	3	3	3	3	2	2	16	3	5	3	4	4	3	22	84
87	3	2	3	4	4	3	2	3	4	2	5	2	37	2	5	3	3	2	3	18	2	2	4	5	5	3	21	76
88	3	3	4	4	3	5	3	2	4	4	4	4	43	3	2	3	3	3	2	16	3	2	5	5	4	4	23	82
89	4	4	4	3	4	3	5	4	1	4	5	3	44	4	5	3	4	1	3	20	3	5	3	5	4	3	23	87
90	4	3	4	4	4	4	4	1	4	3	4	2	41	3	2	3	4	2	2	16	3	4	2	4	5	3	21	78
91	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	41	2	2	4	3	2	2	15	3	2	3	3	4	3	18	74
92	3	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	49	4	3	5	4	3	4	23	4	3	5	4	4	3	23	95
93	3	5	3	4	5	3	5	4	5	5	4	3	49	4	4	3	4	3	4	22	4	4	4	4	4	4	24	95
94	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	4	3	50	4	5	4	4	4	3	24	4	5	4	4	5	3	25	99
95	3	4	5	3	4	5	5	4	3	5	4	4	49	4	4	5	3	4	4	24	3	5	5	3	4	3	23	96
96	3	4	3	3	5	4	5	3	5	5	5	4	49	3	4	4	3	4	3	21	4	4	5	3	4	3	23	93
97	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	50	4	5	5	4	4	4	26	3	5	5	4	4	4	25	101
98	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	50	5	4	5	4	4	3	25	4	5	5	5	3	4	26	101
99	4	4	3	4	5	5	5	5	3	4	3	5	50	4	3	5	5	4	4	25	4	4	4	5	3	4	24	99
100	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	2	4	48	3	5	4	4	5	4	25	5	5	4	5	4	3	26	99

desempeño laboral																				
Dimensiones	D1- Eficiencia					D1	D2- Eficacia					D2	D3-efectividad					D3	V	
	intems	p1	p2	p3	p4	p5		p6	p7	p8	p9	p10		p11	p12	p13	p14	p15		
1	2	2	2	2	1	9	3	3	3	3	3	15	5	5	3	5	3	21	45	
2	4	4	3	3	3	17	3	4	5	5	4	21	4	4	4	1	4	17	55	
3	5	5	3	3	5	21	4	5	3	5	5	22	5	5	4	4	2	20	63	
4	2	2	3	3	3	13	2	4	5	4	5	20	5	3	4	3	2	17	50	
5	4	4	2	2	4	16	4	2	2	3	4	15	4	5	5	4	5	23	54	
6	4	5	4	3	5	21	1	2	1	2	3	9	5	5	5	4	5	24	54	
7	4	5	4	3	5	21	4	4	4	5	5	22	5	5	4	5	5	24	67	
8	4	5	4	3	5	21	4	4	4	4	4	20	4	3	3	2	5	17	58	
9	5	5	1	3	3	17	2	3	4	3	4	16	3	3	4	1	1	12	45	
10	2	5	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	72	
11	3	4	4	4	3	18	4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	5	23	62	
12	4	4	3	4	3	18	4	5	4	5	5	23	5	4	4	4	4	21	62	
13	2	4	4	5	4	19	5	4	4	5	4	22	4	3	5	5	3	20	61	
14	3	5	4	5	4	21	5	4	3	4	3	19	4	4	5	5	2	20	60	
15	3	5	4	4	3	19	4	5	4	5	2	20	4	4	4	4	2	18	57	
16	4	4	5	4	3	20	4	4	4	4	2	18	4	4	5	4	3	20	58	
17	4	4	4	4	3	19	4	5	3	4	3	19	5	3	5	4	4	21	59	
18	5	4	4	5	4	22	3	5	3	5	3	19	5	4	5	3	4	21	62	
19	4	4	3	5	4	20	4	3	3	4	3	17	5	4	4	2	3	18	55	
20	4	5	4	5	3	21	5	4	5	4	4	22	5	4	3	3	3	18	61	
21	3	5	4	5	4	21	5	4	4	5	3	21	4	4	4	4	4	20	62	
22	3	5	3	5	4	20	4	5	3	4	2	18	3	5	5	5	3	21	59	
23	3	5	4	4	4	20	4	5	4	4	2	19	4	5	5	5	4	23	62	
24	4	5	4	4	4	21	3	5	5	3	3	19	5	5	4	4	5	23	63	

25	4	3	3	4	4	18	4	4	5	3	2	18	5	4	4	3	5	21	57
26	4	4	2	3	3	16	4	4	5	4	1	18	5	3	5	2	5	20	54
27	5	4	2	4	3	18	5	4	4	4	2	19	4	3	4	2	3	16	53
28	5	3	3	4	3	18	4	3	3	5	4	19	4	3	3	3	4	17	54
29	4	3	3	5	3	18	4	4	4	5	3	20	3	4	5	4	4	20	58
30	3	3	2	5	4	17	4	5	4	5	4	22	3	4	5	4	4	20	59
31	4	4	2	4	4	18	5	5	5	4	3	22	4	5	4	4	2	19	59
32	4	4	1	4	4	17	5	4	5	4	3	21	4	5	4	3	3	19	57
33	4	4	2	3	3	16	5	4	5	4	3	21	4	4	4	4	2	18	55
34	3	4	4	5	4	20	5	5	5	4	3	22	5	4	3	3	3	18	60
35	3	3	4	5	4	19	4	5	4	4	5	22	4	3	3	2	3	15	56
36	3	3	3	4	4	17	5	5	4	4	4	22	3	3	4	3	3	16	55
37	4	4	3	5	5	21	4	5	4	4	3	20	4	4	4	4	4	20	61
38	5	5	2	5	4	21	5	5	5	5	4	24	3	4	5	4	4	20	65
39	5	5	2	4	5	21	4	5	4	5	4	22	4	3	4	3	5	19	62
40	4	5	3	5	5	22	4	4	3	5	1	17	4	3	4	4	5	20	59
41	5	5	3	4	4	21	4	5	5	5	2	21	4	4	3	4	4	19	61
42	5	4	4	4	5	22	3	4	4	5	2	18	5	5	3	4	3	20	60
43	4	4	4	5	5	22	3	5	4	5	3	20	5	5	4	4	4	22	64
44	3	5	3	5	4	20	4	5	3	4	2	18	5	5	4	3	5	22	60
45	3	4	2	5	4	18	4	4	3	3	1	15	4	5	4	3	5	21	54
46	5	4	2	4	5	20	5	5	4	4	3	21	4	4	5	4	5	22	63
47	5	4	3	4	4	20	4	4	4	5	2	19	5	5	5	4	5	24	63
48	5	4	4	5	4	22	4	5	5	5	2	21	5	4	4	4	5	22	65
49	4	4	4	5	4	21	3	5	5	4	2	19	5	3	4	3	4	19	59
50	4	5	3	5	4	21	3	5	4	4	2	18	5	4	3	4	4	20	59
51	3	5	3	4	5	20	3	5	4	5	1	18	5	4	4	3	3	19	57
52	3	5	3	5	5	21	4	5	3	5	2	19	4	4	5	4	4	21	61
53	3	4	4	5	5	21	4	4	4	5	3	20	5	4	3	4	3	19	60

54	4	5	4	5	5	23	5	3	3	5	2	18	4	4	4	4	4	20	61
55	3	4	3	4	4	18	5	3	4	4	1	17	5	5	5	4	5	24	59
56	4	5	2	5	4	20	5	4	3	3	2	17	5	5	4	2	5	21	58
57	3	5	3	5	4	20	5	4	4	4	3	20	5	4	4	3	4	20	60
58	4	5	3	5	4	21	4	5	5	5	3	22	4	4	3	5	5	21	64
59	5	5	3	5	5	23	4	5	4	5	4	22	3	5	4	5	4	21	66
60	5	5	3	5	5	23	4	4	4	4	3	19	3	5	4	5	4	21	63
61	4	5	2	5	4	20	4	5	4	3	4	20	4	5	5	4	3	21	61
62	4	4	3	5	4	20	5	4	4	4	5	22	4	3	4	3	4	18	60
63	4	5	2	4	3	18	5	5	4	4	5	23	3	4	4	4	5	20	61
64	4	4	3	4	3	18	5	4	3	4	2	18	4	4	3	4	4	19	55
65	3	4	3	4	4	18	5	5	4	5	3	22	4	4	4	4	3	19	59
66	5	4	4	5	4	22	5	5	3	5	3	21	4	5	5	5	2	21	64
67	5	4	3	4	4	20	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	2	20	61
68	5	5	3	5	4	22	4	4	4	5	3	20	5	4	3	4	3	19	61
69	4	5	2	4	3	18	4	5	4	4	4	21	5	5	4	3	4	21	60
70	3	4	2	4	4	17	3	5	5	4	5	22	5	5	5	3	4	22	61
71	4	4	2	3	3	16	3	4	4	3	4	18	3	3	4	4	5	19	53
72	3	4	3	3	4	17	4	5	3	2	3	17	3	4	4	4	4	19	53
73	3	4	2	3	3	15	3	4	4	3	3	17	3	2	3	4	4	16	48
74	4	5	4	5	5	23	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	5	25	69
75	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	3	17	3	4	3	4	4	18	54
76	3	4	3	5	5	20	5	4	3	3	4	19	4	4	3	4	3	18	57
77	5	5	2	4	5	21	5	4	5	3	4	21	4	4	5	5	4	22	64
78	3	4	3	4	4	18	5	5	3	3	4	20	3	4	3	5	4	19	57
79	4	5	3	4	5	21	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	60
80	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	3	18	4	5	4	4	4	21	58
81	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
82	4	5	1	4	4	18	5	5	3	1	1	15	5	5	5	5	5	25	58

83	4	4	3	4	5	20	3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	4	17	53
84	4	5	4	5	4	22	5	4	3	4	4	20	4	5	4	4	4	21	63
85	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	59
86	5	4	3	5	4	21	4	5	5	3	3	20	4	5	5	4	5	23	64
87	3	4	4	2	5	18	5	5	3	4	4	21	3	4	4	4	4	19	58
88	3	4	2	3	5	17	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	4	21	60
89	5	4	2	5	4	20	5	5	5	3	3	21	4	5	3	4	5	21	62
90	3	4	3	4	4	18	4	4	4	3	4	19	4	4	5	5	5	23	60
91	4	4	4	4	4	20	5	5	4	3	3	20	4	4	4	4	4	20	60
92	3	4	4	4	5	20	4	4	4	2	3	17	4	4	4	4	5	21	58
93	5	4	3	4	4	20	4	4	4	5	2	19	5	4	3	3	3	18	57
94	5	4	4	5	4	22	4	5	5	5	2	21	4	3	3	2	3	15	58
95	4	4	4	5	4	21	3	5	5	4	2	19	3	3	4	3	3	16	56
96	4	5	3	5	4	21	3	5	4	4	2	18	4	4	4	4	4	20	59
97	3	5	3	4	5	20	3	5	4	5	1	18	3	4	5	4	4	20	58
98	3	5	3	5	5	21	4	5	3	5	2	19	4	3	4	3	5	19	59
99	3	4	4	5	5	21	4	4	4	5	3	20	4	3	4	4	5	20	61
100	4	5	4	5	5	23	5	3	3	5	2	18	4	4	3	4	4	19	60

ANEXO 10. CONSENTIMIENTO INFORMADO.

Consentimiento informado

Título de la investigación: “Factores estresores y desempeño laboral en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023”.

Investigador: Quispe Arpita, Wilinton Juvenal.

Propósito del estudio.

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Factores estresores y desempeño laboral en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023”, cuyo objetivo es Relacionar factores estresores y desempeño laboral. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa gestión en servicios de salud de la Universidad César Vallejo del campus Lima norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Esta investigación permitirá conocer cómo afectan los factores estresores en el desempeño de profesionales en el área de laboratorio clínico y permitirá fortalecer positivamente las organizaciones en la atención de calidad.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente.

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Factores estresores y desempeño laboral en profesionales en laboratorios clínicos en Arequipa, 2023.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el establecimiento del trabajo o por medios virtuales. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Quispe Arpita, Wilinton Juvenal, email: wquispear@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Mg. Alcalde Alvites, Miguel Ángel, email: malcaldeal@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento: después de haber leído los propósitos de investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

ANEXO 11. CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN.

Constancia de autorización

El que suscribe **Dra. Rosario Zúñiga Manrique**, jefa de servicio de Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica.

El Señor: **Quispe Arpita, Wilinton Juvenal** identificado con el DNI: 45055526, que lleva a cabo el programa de maestría en gestión de los servicios de salud de la Universidad Cesar Vallejo, tiene la autorización de realizar la investigación y aplicación de instrumento de recolección de datos de su tesis titulada "Factores estresores y desempeño laboral en profesionales de laboratorio clínico en una clínica de Arequipa, 2023".

Se expide la presente constancia al interesado, para los fines que estime conveniente.



.....
Dra. Rosario Zúñiga Manrique
MÉDICO PATÓLOGO CLÍNICO
CNP. R1362 RNE 45024

Arequipa, 30 de octubre del 2023.