



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Estrés laboral y el desempeño en el personal de salud frente al
Covid-19 en un centro de atención primaria - Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Guerrero Cieza, Lesly Yudidh (ORCID: 0000-0001-8907-4548)

ASESORA:

Dra. Rivera Castañeda, Patricia Margarita (ORCID: 0000-0003-3982-8801)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios sobre todas las cosas, por permitirme la vida y estar siempre conmigo en las buenos y sobre todo en los malos momentos.

A mis padres y hermana por el apoyo incondicional, comprensión, amor y las fuerzas necesarias que me hacen una persona de bien cada día.

A mis maestros de la UCV por la calidad de educación, apoyo, comprensión y colaboración para realizar este trabajo de investigación que forja alcanzar mis anhelos profesionales.

A mis amigos por su motivación que me brindan cada día para seguir adelante en mi formación personal y profesional.

Lesly Yudidh

Agradecimiento

A Dios pues reconozco su infinito amor hacia mí, bendiciéndome cada momento de mi vida. A mi familia por su paciencia y apoyo incondicional lo cual me permite superar los retos de cada día y cumplir mis objetivos personales y profesionales.

Autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Métodos de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	20
III. DISCUSIÓN.....	24
IV. CONCLUSIONES.....	30
V. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de manejo de estrés laboral en el personal de salud.	20
Tabla 2. Nivel de manejo de desempeño en el personal de salud	20
Tabla 3. Análisis de la relación entre el estrés laboral y desempeño	23
Tabla 4. Correlación entre el estrés laboral y dimensiones de desempeño	21

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de manejo de estrés laboral en el personal de salud66
Figura 2 Nivel de desempeño en el personal de salud.....	66

Resumen

En la presente investigación se tuvo como objetivo, determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño en el personal de salud frente al Covid-19 en un Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado-Chiclayo, 2021, el tipo de investigación fue básica, con un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo con un diseño no experimental – correlacional; la población se conformó por todos los profesionales de la salud del Centro asistencial Manuel Manrique Nevado de Chiclayo, teniendo una muestra total de 90 profesionales. Se tuvo como resultado que, existe un nivel alto de estrés laboral con un 64.4%, un 24.4% que cuentan con un nivel medio y el 11.1% es bajo, de lo que se interpreta que en la actualidad gran parte del personal de salud cuenta con alto índice de estrés laboral. Concluyéndose que, existe una relación significativa entre las variables de estrés laboral y desempeño, pues se obtuvo un puntaje de significancia de 0,00. Destacando de esta manera que se toma la decisión por aceptar la hipótesis planteada por el investigador y se rechaza la hipótesis nula; además se logra evidenciar un coeficiente de correlación de Spearman, Rho de -0,769.

Palabras clave: Estrés laboral, desempeño, personal de salud.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between work stress and performance in health personnel against Covid-19 in a Manuel Manrique Nevado-Chiclayo Polyclinic Assistance Center, 2021, the type of research was basic, with a quantitative approach of descriptive scope with a non-experimental - correlational design; The population was made up of all health professionals from the Manuel Manrique Nevado de Chiclayo Healthcare Center, with a total sample of 90 professionals. It was found that there is a high level of work stress with 64.4%, 24.4% that have a medium level and 11.1% is low, from which it is interpreted that today a large part of the health personnel has with a high rate of work stress. Concluding that, there is a significant relationship between the variables of work stress and performance, since a significance score of 0.00 was obtained. Emphasizing in this way that the decision is made to accept the hypothesis raised by the researcher and the null hypothesis is rejected; In addition, a Spearman correlation coefficient, Rho, of -0.769 was evidenced.

Keywords: Work stress, performance, health personnel.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el estrés se representa en el campo laboral con manifestaciones fisiológica, conductuales, psicológicas y laborales las cuales afectan la salud de todo el personal galeno. Así pues, diariamente el personal de salud lidera con el dolor, sufrimiento y hasta con la muerte de muchos de sus pacientes, lo cual para ellos le genera un alto nivel de estrés ya que se enfrentan a demandas físicas y emocionales. En Ecuador, Valencia, et al. (2020) estudio a una población de 40 profesionales de la salud de un centro de atención a pacientes Covid-19 de los cuales encontró que un 27.5% cuentan con altos niveles de despersonalización, seguido de un 8% que sienten agotamiento emocional y un 10% un bajo nivel de realización personal.

Continuando con la realidad problemática en el contexto internacional, España aproximadamente 74 mil profesionales sufren de estrés laboral debido a la pandemia Covid-19, lo que repercute en sus obligaciones, responsabilidades funciones entre otros, afectando a la larga el rendimiento de la organización, a ello se suma que el personal al encontrarse en ese panorama se encuentra más propenso a contraer con mayor rapidez el contagio de la Covid-19. Se puede apreciar entonces los problemas en el contexto internacional como la Covid-19 afecta considerablemente las capacidades que involucra su desempeño de los profesionales de la salud (Leal, et al., 2021).

Problemas similares se registran en Ecuador, donde el 90% aproximadamente de profesionales que están en la lucha contra la Covid-19, padecen ansiedad, problemas psicológicos, estrés laboral, entre otros, afectando significativamente el desempeño laboral y por consiguiente el del hospital ante la gran demanda que tienen los hospitales debido al incremento de contagios por la pandemia que azota a los distintos países (Vinueza, et al. 2020).

En Lima, Lozano (2020) estudió el impacto de la Covid-19 en los profesionales, tomando como muestra a 246 participantes, teniendo como resultado que existe un impacto negativo en aspectos psicológicos con el 53%, ansiedad con 28% y depresión con 16%, afectando significativamente el rendimiento laboral y por consiguiente el servicio hospitalario de la institución

(Lozano, 2020). Se puede observar en el panorama nacional como los profesionales de salud también sufren los embates de esta pandemia que afecta a todo el mundo, empezando por los profesionales que se encuentran en primera línea en la lucha contra la Covid-19.

Por otro lado, según Lauricio & Lauricio (2020) en Lima realizaron su artículo científico relacionado con el estrés y desempeño laboral en profesionales de salud, donde se encontró que el desempeño se encuentra influenciado por las condiciones individuales y organizacionales que se manifiestan en el puesto de trabajo, encontrando que, un 35% de encuestados cuentan con agotamiento emocional medio, un 42% con despersonalización y un 42% con una baja realización personal, afectando directamente en su desempeño diario.

En el ámbito nacional, el 70% de trabajadores indicaron que sufren de estrés laboral, y el 50% de estrés laboral crónico, en una entrevista con especialistas como Antonella Galli, psicóloga ocupacional, quienes explicaron que gran parte de esta situación es la pandemia que se vive en estos momentos, asimismo aseveraron que el estrés es una situación negativa que genera enfermedades psicológicas y físicas al trabajador (El Comercio, 2020). Se puede observar entonces como en el contexto nacional, los problemas de estrés laboral tienen sus orígenes en la pandemia que estamos viviendo actualmente, La Covid-19 no solo ha cobrado miles de víctimas mortales, sino, también afecta de muchas formas una de ellas el estrés laboral en los profesionales de la salud.

En el plano local, la situación se ve reflejada en el Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado, por medio de la observación se aprecian las siguientes manifestaciones: Los profesionales de salud presentan cansancio físico, falta de energía, irritabilidad, tristeza, fatiga, soñolientos, desmotivados para realizar sus obligaciones, deberes y responsabilidades. Esta situación planteada se debe a las posibles causas: La pandemia del Covid-19, la cuarentena, el temor a contagiarse y entrar a cuadros hospitalarios complejos que pueden ocasionar la muerte, falta de conocimiento de cómo hacer frente a al virus, etc. Esto tiene sus repercusiones como es el bajo desempeño laboral, lo que afecta a la organización por brindar una atención deficiente al usuario.

Se propuso como formulación del problema: ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y desempeño en el personal de salud frente al COVID-19 del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado-Chiclayo, 2021?

Se justifica a nivel social por que los beneficiados con esta indagación son los trabajadores de salud y los usuarios al tener un mejor servicio por parte del personal, también será de utilidad para ayudar a futuras investigaciones que estudian estas variables de estudio; se justifica a nivel práctico ya que producto de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos se determinó los factores que intervienen en el estrés laboral y desempeño, permitiendo a la investigadora poder recomendar acciones para minimizar o erradicar los altos niveles de estrés; por último, se justifica a nivel teórico por que se desarrolla un marco de teorías y bases conceptuales acerca del estrés laboral con sus respectivas dimensiones siendo medidas por fórmulas estadísticas para la generación de nuevo conocimiento.

Asimismo, se estableció como objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño en el personal de salud frente al Covid-19 en un Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado-Chiclayo, 2021.

Se plantearon los siguientes objetivos específicos: Analizar el nivel de estrés laboral en el personal de salud frente al COVID-19, del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado-Chiclayo, 2021; identificar el nivel de desempeño en el personal de salud frente al COVID-19, del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado-Chiclayo, 2021; por último, establecer la relación entre el estrés laboral y las dimensiones desempeño en el personal de salud frente al COVID-19 del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado-Chiclayo, 2021.

La hipótesis que se planteó fue: H0: No existe una relación significativa del estrés laboral y desempeño en el personal de salud frente al COVID-19 del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado-Chiclayo, 2021. H1: Si existe una relación significativa del estrés laboral y desempeño en el personal de salud frente al COVID-19 del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado-Chiclayo, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los trabajos previos resulta oportuno citar los siguientes antecedentes vinculado con las variables de estudio, así se tiene a nivel internacional a Alvarado & Robles (2020), Ecuador. En su averiguación “Frecuencia de Estrés gremial en internos rotativos de medicina que presenten depresión, Nosocomio José Carrasco Arteaga”. Concluyendo que la mayor parte de los internos de medicina son del género femenino, el 81 % de los internos de medicina poseen depresión, debido a que el Estrés gremial se muestra con una frecuencia del 31.3%; no obstante, no hay una agrupación estadística que especifique el tipo de interacción que tiene la depresión y el Estrés gremial.

Vinueza, et al. (2020), Ecuador. En su indagación “Estrés laboral en galenos y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia de COVID-19. El objetivo fue determinar la frecuencia e intensidad del estrés laboral (TS) entre galenos y enfermeras ecuatorianos durante la pandemia de Covid 19. Se utilizó el análisis transversal como metodología. Donde participaron galenos y enfermeras, de los cuales 22 aceptaron. Asimismo, se concluyó que los trabajadores de la salud están expuestos a altos niveles de estrés en el lugar de trabajo y, como resultado, la mayoría de ellos se encuentran bajo estrés severo y moderado en el lugar de trabajo. A menudo afecta a los profesionales de la salud, especialmente a enfermeras, adolescentes y mujeres.

Carvajal & Logacho (2019) Ecuador, en su tesis titulada “Prevalencia de Estrés laboral en los estudiantes de tercero a octavo semestre de la Carrera de Enfermería de la Universidad Central del Ecuador, abril 2018 – marzo 2019”, Fue desarrollado para determinar la prevalencia de estrés laboral en estudiantes de enfermería. Se utilizó el cuestionario como técnica, donde se aplicó la encuesta a 173 estudiantes. Concluyéndose que la tasa de estrés laboral resultó ser baja. En este contexto, el tipo de aprendizaje es 2.4 % y la probabilidad es 3,52%. En el subpanel, el 18.2% y el 19.6% tenían altos niveles de agotamiento y el 29,7% de los escépticos tenían bajos niveles de autoeficacia en la escuela.

A nivel nacional, en Lima, Aldazabal (2020) en su artículo tuvo como objetivo determinar los niveles de estrés de los enfermeros que laboran en un hospital COVID-19; la población estudiada fue de 102 profesionales de la salud, los cuales

participaron en la aplicación de la encuesta (técnica) mediante el cuestionario (instrumento),. El resultado fue que, se encontró un nivel bajo de estrés 47%, asimismo, un 42% señalan tener un nivel regular de estrés y solo un 11% cuentan con un nivel alto de estrés. Concluyéndose que existe un nivel medio de estrés que prevalece en el personal de salud especialmente en los enfermeros, producto de la incertidumbre sobre el virus Covid-19.

En Chincha, Vega (2020) en su investigación estableció como objetivo evaluar la relación entre el estrés y desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital con pacientes COVID-19; la población estudiada fue de 50 enfermeros, los cuales participaron en la aplicación de la encuesta (técnica) mediante el cuestionario (instrumento). El resultado fue que, los profesionales de la salud cuentan con un nivel alto de agotamiento emocional (38%), seguido de una alta despersonalización (56%), asimismo se concluyó que existe relación indirecta entre las variables de estudio como es el estrés y desempeño en los profesionales de la salud que atienden a pacientes Covid-19.

En Callao, Machacuay & Vera (2020) en su estudio estableció como objetivo evaluar la relación entre el Estrés laboral y desempeño del profesional de la salud de los servicios de emergencia de un hospital del Callao; la población estudiada fue de 30 enfermeros, los cuales participaron en la aplicación de la encuesta, teniendo como resultado un nivel alto de agotamiento emocional (38%), seguido de una alta despersonalización (56%), asimismo, bajo de desempeño laboral producto estrés a causa del Covid-19 llegando a ser el 38%. Concluyendo que existe relación directa significativa entre el estrés laboral y el desempeño del profesional de la salud, debido a que se encontró una sig. menor a 0.05 y una correlación de -0.430.

En Lima, Ocas (2021) en su estudio estableció como objetivo determinar el nivel de estrés y ansiedad en los profesionales de la salud del primer nivel de atención ante la pandemia Covid-19; la población estudiada fue de 90 personas, los cuales participaron en la aplicación de la encuesta (técnica) mediante el cuestionario (instrumento), utilizándose la escala DASS-21 o escala de estrés, ansiedad y depresión. El resultado fue que, el 24% de los profesionales de la salud experimentan altos niveles de estrés y ansiedad a causa del Covid-19. Concluyendo que los profesionales de la salud experimentan altos niveles de estrés

sobre todo en los enfermeros que están en primera línea que atienden a pacientes con el virus Covid-19.

En Chiclayo, Urpeque (2020) en su estudio acerca del “Estrés y estado de salud mental en los profesionales de la salud ante el Covid-19”; estableció como objetivo describir el estado mental en los profesionales de la salud ante el Covid-19; la población estudiada fueron artículos científicos relacionados con la salud mental en profesionales de la salud ante el Covid-19. El resultado fue que, la salud mental se encuentra condicionada por una diversidad de factores como la vulnerabilidad o riesgo que tienen estos profesionales pudiendo desarrollar depresión, ansiedad, trastorno, etc.

En Chiclayo, Requejo (2018) en su estudio acerca del “síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores del área de emergencia de un hospital de Chiclayo”; estableció como objetivo evaluar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores del área de emergencia de un hospital; la población estudiada fueron 80 trabajadores del hospital regional docente Las Mercedes. El resultado fue que, existe relación entre el síndrome de burnout y desempeño de los colaboradores ya que la sig fue de 0.003 y el Rho de Spearman fue de negativo con -0.329, siendo una correlación inversamente proporcional baja.

Asimismo se estudió la teoría de afrontamiento, estrés y procesos cognitivos de Lazarus y Folkman (1996) los cuales dieron a conocer el factor cognitivo asociado al estrés y las emociones, por medio de esta premisa se logra tener relevancia para apreciar estímulos, la naturaleza del estrés y el proceso de afrontamiento, donde, Lazarus señala que las personas enfrentan el estrés por medio de enjuiciamiento funcional de la actividad psíquica y depende de la fuerza consciente que se configura como producto de apreciaciones intuitivas de cada demanda, recurso y resultado predecible de la interacción con el medio.

Por lo tanto, esta teoría sirve de base a la presente investigación ya que manifiesta que el estrés es una relación particular entre los sujetos y el entorno, el cual es evaluado por el sujeto como agravante o desbordando sus recursos el cual pone en riesgo su bienestar; estas definiciones consideran fundamentalmente la relación entre sujeto-entorno.

Conforme lo que indica Madero y Rodriguez (2018) se tomó como referencia la teoría X-Y de McGregor, el cual manifiesta que, la teoría X toma una postura que los individuos no cuentan con una preferencia de servicio en su centro de labores. Por otra parte, la teoría Y manifiesta una postura donde los individuos perciben un agrado a su trabajo y toman la decisión de ejecutar actividades que les permitan alcanzar con los objetivos planteados por la organización, sin recibir una supervisión constante.

Esta teoría se relaciona con la investigación presente porque estudia las actitudes del individuo y la motivación que son ejercidas sobre él en el centro de labores, enfocándose en el trabajador que no cuenta con el empeño para realizar sus actividades y solo lo hacen por alguna remuneración económica el cual debe estar en constante supervisión, no obstante, también se habla sobre el trabajador que tiene un agrado por realizar sus actividades sin necesidad de supervisión alguna.

Abordando las bases teóricas se estudiaron los conceptos generales y específicos sobre estrés laboral y desempeño, así pues, Del Hoyo (2004) señala que, el estrés laboral, se encuentra ligado a los escasos de herramientas y equipo para trabajar, donde, el colaborador siente que no cuenta con las capacidades necesarias para cumplir su función a cabalidad, terminando frustrado y desmotivado.

Asimismo, el estrés laboral son situaciones que afectan en la concentración, salud, desempeño y productividad del trabajador, generados por los denominados estresores. Así pues, es un tipo de incomodidad acompañada de inseguridad que tienen los colaboradores alertados por el cerebro primitivo, afectando la salud y rendimiento (Coaching, 2016).

Por otro lado, Robbins (2005) señala que existen características que evidencian a una persona estresada, mencionando casos de determinados sujetos sometidos a elevados niveles de estrés encontrando que hubo un incremento en la presión arterial y una reacción negativa, sin embargo, se establece también que el estrés entorpece la toma de decisiones de manera asertiva, problemas con la alimentación, etc.

Los síntomas encontrados son sintetizados por tres tipos como son el orgánico, mental y actitudinal. Por lo tanto, el estrés viene a ser una causa de los problemas de salud física y mental, ya que, al no controlar estas emociones se pierde el equilibrio y la noción de todo lo que implica su trabajo. Ante ello, es de vital importancia que el individuo antes de iniciar o aceptar un puesto de trabajo, supervise en que condición trabajará para que no genere algún tipo de estrés, sino, se motive para superarse en lo laboral, familiar y personal.

Para una amplitud del conocimiento sobre la variable estrés Hernández, Ortega & Reidl (2012) manifestó que, el estrés laboral es observado como acumulaciones de repulsión con caracteres emocionales cognoscitivas, de conducta y orgánicas desfavorables en el contexto donde se labora, donde el individuo se encuentra exaltado, ansioso y presionado por la carga laboral; mencionan las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Sobre carga de trabajo: Hernández, Ortega & Reidl (2012) señalan que la sobre carga de trabajo viene a ser un vínculo entre los volúmenes, extensión o dificultades de las tareas que son superiores o inferiores a las capacidades del trabajador al momento de su desarrollo; teniendo a la autoestima como un elemento de relevancia, debido a que el colaborador experimenta sensaciones de pérdida de tiempo cuando se realiza un proceso repetitivo o continuo que lo sobrecarga laboralmente.

La sobre carga de trabajo inicia cuando existe una inadecuada distribución de actividades y tareas, como por ejemplo el inadecuado manejo de turnos, disminución en el tiempo de descanso, incidiendo en los contextos familiares y sociales, causando entornos estresantes.

Bosqued (2008) define a la sobre carga de trabajo como una acumulación de requerimientos psicológicos y físicos que se somete un colaborador en una jornada, la cual supera abiertamente las capacidades físicas y mentales de estos para su desarrollo; lo que puede repercutir en la calidad final del producto o actividad laboral que ejerza, siendo menos productivo, llegando a causar daños físicos y mentales.

Dimensión 2: Control sobre la actividad laboral; según Hernández, Ortega & Reidl (2012) son aquellos procesos instaurados como parte de la política

empresarial de la organización la cual permite identificar detalladamente el accionar de cada colaborador. El control sobre la actividad laboral es aquel proceso que se emplea para la supervisión de los colaboradores, el cual puede resultar agobiante para cada uno de ellos.

Desde el punto de vista de Bosqued (2008), los controles sobre las actividades laborales son mecanismos utilizados por el empleador o jefe directo a fin de controlar cada actividad o tarea que realiza cada colaborador, haciendo uso de herramientas que den seguimiento a estos.

Dimensión 3: Desgaste emocional; según Hernández, Ortega & Reidl (2012) se encuentra relacionado con la pérdida de expectativa que tiene el colaborador para poder lograr una meta u objetivo. Por otro lado, se dice que la pérdida de expectativa no es definitiva, ya que, una vez que la persona identifica la causa que lo produce recupera su potencial y facultades laborales para lograr así el objetivo y propósito en lo personal y laboral.

Sin embargo, Bosqued (2008) define al desgaste emocional como la fatiga acompañada de cansancio extremo o signos de debilidad generalizado, manifestándose de manera física como emocional. La manifestación física se presenta cuando transcurre el día y se tiene numerosas tensiones que tiene el cuerpo, en cambio, la manifestación emocional se da en las primeras horas de empezar la jornada.

Dimensión 4: Desequilibrio entre esfuerzo y retribución; según Hernández, Ortega y Reidl (2012) es aquel desbalance que tienen los trabajadores al experimentar sensaciones de que el esfuerzo que realizan sus actividades en la organización tiene un valor mayor a las retribuciones que reciben por lo realizado, produciendo un nivel de insatisfacción elevado, generando disconformidad con las valoraciones que tiene la organización con el trabajo realizado.

Dimensión 5: Apoyo institucional; para Hernández, Ortega y Reidl (2012) el apoyo institucional es la agrupación de acciones tomadas en cuenta en la organización a fin de que los colaboradores no se vean desbordados por la alta carga laboral. Así pues, las instituciones deben diseñar e implementar actividades,

mecanismos y herramientas para que apoye a cada colaborador con su labor. Bosqued (2008)

Según lo indica Mondy (2010) sostiene que, es un método formal de revisión y evaluación en función a la forma en que una persona o un grupo realizan las actividades. Manifestando un realce el concepto de la palabra formal, sosteniendo que, el área administrativa tiene la obligación de supervisar el desenvolvimiento de un trabajador de forma constante. El desempeño es parte de los componentes de la administración, en la que evidencia el alcance de los objetivos de los planes estratégicos de las organizaciones.

Las calificaciones del desenvolvimiento laboral de los distintos equipos que se originan en las organizaciones son de suma importancia, sin embargo, la mayor atención se refleja en el grado de desenvolvimiento individual de cada trabajador.

Según los autores Mondy y Noe (2005) sostienen que, son las aptitudes que manifiesta un colaborador para poder obtener los objetivos planteados por la organización, manifestándose diversos aspectos personales dentro de un grupo de trabajadores como talentos, necesidades y habilidades, en las cuales se relacionan con la organización, de igual manera, estas peculiaridades causan comportamientos que influyen en sus resultados. El desempeño se le considera como la estimación que se le ejerce al individuo o colaborador en contraste de sus actividades realizadas con la normativa establecida para su desenvolvimiento.

Por otra parte, Armijo (2009) del Instituto Latinoamericano de Planificación Económica y Social manifiesta indicadores de desenvolvimiento laboral dentro de la organización, lo que determina alcanzar información cuantitativa y/o cualitativa referida a la organización. Eficacia: Este indicador es la encargada de estimar el grado en que se han alcanzado las metas del plan implantados en una entidad, en donde no se toma en cuenta los recursos destinados para alcanzarlo.

Eficiencia: Indicador que se encarga de estimar el grado en la que se han podido alcanzar los fines y objetivos de la organización, teniendo en consideración los grados de optimización de recursos o insumos empleados para el objetivo. Economía: Indicador que se encarga de estimar la suficiencia de las entidades para controlar eficazmente los recursos financieros. Calidad: Es la estimación de las

cualidades que manifiestan los bienes o servicios, en los cuales tienen que ser los convenientes para el alcance de la satisfacción a un máximo grado de los consumidores.

Conforme el autor Chiavenato (2009) sostiene que el desenvolvimiento laboral es considerado como una percepción sistemática de la forma en cómo se desempeñan los individuos de un entorno laboral en específico y del grado de potencial que tienen en el desenvolvimiento del mismo. Las estimaciones son procedimientos para incentivar o disponer el valor, excelencia y calidad de un trabajador, etc.

Así pues, se explicarán las dimensiones para una excelente estimación del desenvolvimiento laboral por medio de la disposición de indicadores de desempeño según como lo manifiesta Mondy (2010):

Dimensión 1 – Rasgos de personalidad: Esta dimensión encontramos las conductas de los trabajadores, iniciativas y apariencias. Sin embargo, estas características o cualidades son personales debido a que no están complementadas con el desenvolvimiento en el centro de labores o son complejas de establecer. En la situación en las que sean personales los rasgos, conforme al autor se debe considerar lo siguiente:

En un sistema de valoración, existen cualidades como lo son, el liderazgo, aceptación, actitudes, las apariencias, comportamientos, perspectiva de vida, los comportamientos éticos, las inventivas, las habilidades de crecimiento, la salud mental y el grado de lealtad con la organización donde el individuo trabaja, se refieren a algunos aspectos capaces, de igual manera, algunos aspecto de la personalidad tienen una relación con el desenvolvimiento en el trabajo y con una conexión adecuada, su utilización sería el más eficiente para la valoración del desenvolvimiento laboral. Los indicadores que se encuentran dentro de esta dimensión son: el liderazgo, aceptación, actitudes y comportamiento.

Dimensión 2 – Competencias: Esta dimensión integran diferentes grados de conocimiento, habilidad, personalidad y comportamiento que los trabajadores pueden experimentar y que se relacionan con las capacidades personales. Es aconsejable la integración de habilidades culturales como lo son los valores, ética

e integridad en los centros de labores sin la importancia del nivel jerárquico; igualmente, se precisa tomar en consideración las habilidades oportunas para puesto de labores determinado, donde tiene como finalidad el poder alcanzar las metas por cada área organizacional. Las capacidades elegidas para fines de evaluación tendrían que ser aquellas que se encuentran firmemente relacionadas con el éxito en el puesto de trabajo en específico.

En la concepción del éxito de las entidades se deben tomar en consideración los indicadores siguientes como habilidades específicas: A) Contribución estratégica: Se manifiesta como la habilidad de interconectar a las entidades organizacionales con los diversos clientes o usuarios, con el objetivo de relacionar de manera instantánea las actitudes de los colaboradores con los requerimientos de la entidad.

B) Conocimiento de la Organización: Se manifiesta como la habilidad que tienen las entidades organizacionales para resolver cómo se desarrollan otras organizaciones y de esta manera ejecutar acciones de mejoramiento y competitividad. C) Suministro de RH: Esta determinado como la habilidad que manifiesta la institución organizacional para la eficiencia del servicio frente a los trabajadores de las diversas áreas institucionales, a través de una administración de desempeño, desarrollo y evaluación.

Dimensión 3 – Logro de las metas: Se puede manifestar que en muchas instituciones organizacionales se estiman con mayor afecto el alcance del objetivo que a los métodos en las cuales se ha logrado tal objetivo, en donde el resultado final en función al alcance de objetivos se convertirá en un aspecto importante para la valoración. En la alta gerencia, el alcance de los objetivos se interrelaciona con factores económicos y financieros, sin embargo, en los niveles más bajos, los resultados se describen en la satisfacción de los requerimientos de calidad de los trabajadores y la ejecución de documentos conforme al calendario establecido.

Para que se comience este factor es necesario la colaboración del administrador con ejemplos pragmáticos sobre la forma en que el trabajador fomente su propio desenvolvimiento centrado en el alcance de los objetivos. Es por ello, que la evaluación de los trabajadores tiene que estar conformado por factores

positivos que permitan ayudarlo a dedicar una atención enfocada para generar resultados positivos en beneficio de todas las partes involucradas. Los indicadores que están integradas en esta dimensión son: los resultados, jerarquía y participación.

Dimensión 4: Potencial de mejoramiento: Esta dimensión es utilizada con una frecuencia relevante por las instituciones organizacionales para valorar a los trabajadores en función a su rendimiento pasado, sin embargo, las entidades deben tener como referencia la visión y centrarse en el futuro, donde estén integrados las actitudes y desempeños de los diferentes trabajadores para alcanzar sus metas establecidas.

Al integrar la valoración del potencial de los trabajadores permitirá a la entidad en asegurar una eficiencia mayor, a través de una planificación y desarrollo de carrera para cada trabajador. Los indicadores manifestados en esta dimensión son: el rendimiento pasado y la valoración del potencial.

III. METODOLOGÍA

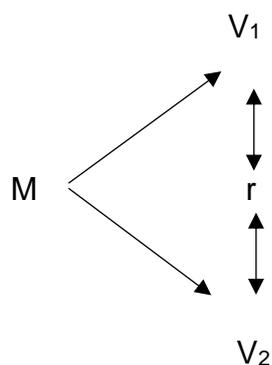
3.1. Tipo y diseño de investigación

Como tipo de estudio se utilizará el básico, dado que, se utilizó el fundamento teórico para la descripción de cada variable como es el estrés y desempeño y para describir el problema presentado en la institución; el enfoque que se utilizó es cuantitativo, debido a que, se analizaron los datos obtenidos cuantificables bajo la estadística descriptiva. El método utilizado fue el deductivo, ya que, se tomó en cuenta el total de la población de un centro de atención primaria (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El diseño utilizado fue no experimental, ya que, se realizó la investigación sin la manipulación de ambas variables, estudiándolas en su estado natural, en otras palabras, no se alteró el comportamiento alguno de las variables. Por otro lado, tuvo nivel correlacional, dado que, busca determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño en el personal de salud; es transversal debido a que los datos se recopilaron en un único periodo de tiempo, al inicio del estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.154).

Figura1.

Representación del diseño.



Nota: Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.154

Dónde:

M: Muestra

V_1 : Estrés laboral

V_2 : Desempeño

r : relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Estrés laboral

Definición conceptual: Del Hoyo (2004) señala que, el estrés laboral, se encuentra ligado a los escasos de herramientas y equipo para trabajar, donde, el colaborador siente que no cuenta con las capacidades necesarias para cumplir su función a cabalidad, terminando frustrado y desmotivado.

Definición operacional: el estrés laboral son situaciones que afectan en la concentración, salud, desempeño y productividad del trabajador, generados por los denominados estresores.

Dimensiones: Sobrecarga de trabajo, Control sobre la actividad laboral, Desgaste emocional; Desequilibrio entre esfuerzo y retribución, apoyo institucional.

Variable dependiente: Desempeño

Definición conceptual: Según lo indica Mondy (2010) sostiene que, es un método formal de revisión y evaluación en función a la forma en que una persona o un grupo realizan las actividades. Manifestando un realce el concepto de la palabra formal, sosteniendo que, el área administrativa tiene la obligación de supervisar el desenvolvimiento de un trabajador de forma constante.

Definición operacional: son las aptitudes que manifiesta un colaborador para poder obtener los objetivos planteados por la organización, manifestándose diversos aspectos personales dentro de un grupo de trabajadores como talentos, necesidades y habilidades.

Dimensiones: Riesgos de personalidad, Competencias, Logro de las metas y Potencial de mejoramiento.

3.3. Población, muestra, muestreo

Considerando lo descrito por Hernández et al. (2014) la población viene a ser un conjunto de sujetos que comparten características comunes los cuales forman parte de la presente investigación, así pues, se determina que la población tomada en cuenta serán 90 profesionales entre médicos(18), obstetras(02), biólogos (04),tecnólogos médicos(04), técnicos de enfermería(18), licenciados de enfermería(27), técnicos de laboratorio(02), psicólogo (01), nutricionista (01), químico-farmacéutico (01), administrativos (02), referencia (02), digitadores (04),odontólogos (02),terapistas (02) del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado – Chiclayo, 2021 como población de estudio.

Criterios de inclusión: profesionales que pertenezcan al centro asistencial; trabajadores que participen en los diferentes servicios, trabajadores de ambos sexos del centro asistencial, profesionales del centro asistencial que voluntariamente acepten partícipes de la investigación. Criterios de exclusión: Profesionales que no se encuentren haciendo servicio por retiro, enfermedad o permiso otorgado por el centro asistencial, profesionales que no deseen participar en el desarrollo de la investigación, profesionales que no pertenezcan a la institución.

La muestra viene a ser un fragmento o subconjunto de la población por la cual se pretenderá recopilar datos e información importantes para el desarrollo de la investigación (Campos, 2015). No obstante, en la presente investigación se consideró un criterio censal o muestra censal, por lo tanto, la muestra tomada en cuenta es la misma que la población ya que, el número de sujetos es manejable en su totalidad, siendo así los 90 profesionales.

De acuerdo a Bernal (2010) en el presente estudio se utilizó una metodología de muestreo no probabilístico- por conveniencia, ya que, la delimitación de los individuos de la investigación se realizó tomando el criterio del investigador y no echa al azar.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta es un método por la cual el investigador recopilará y medirá la información de distintas fuentes con la finalidad de tener un panorama claro y

completo, que responde a los indicadores planteados (Hernández, Fernández, & Babbista, 2014). En el presente estudio se utilizó la técnica denominada encuesta, por la cual se hizo una recopilación de datos por parte de todos los trabajadores de salud del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado. La utilización de esta técnica se basa en medir a todos los sujetos.

En el presente estudio se utilizó como instrumento al cuestionario, el cual consta de ítems cerrados, que, comprenden constructos (respuestas) bajo la denominada escala Likert, la cual dio respuesta a cada indicador planteado, obteniendo información adecuada para la investigación; los instrumentos fueron adaptados para la problemática de la presente investigación, donde, el primer cuestionario de la variable estrés fue validada por Hernández, et al. (2012) con su investigación Validación del instrumento de estrés laboral la cual contará con 27 reactivos que conforman las dimensiones como sobrecarga de trabajo (5-8 bajo, 9-16 medio, 17-25 alto), control sobre la actividad laboral (6-10 bajo, 11-10 medio, 21-30 alto), desgaste emocional (5-8 bajo, 9-16 medio, 17-25 alto); desequilibrio entre esfuerzo y retribución (6-10 bajo, 11-10 medio, 21-30 alto); apoyo institucional (5-8 bajo, 9-16 medio, 17-25 alto),

El segundo instrumento que mide al desempeño fue validado por Ocola Gadea (2020) contando con 18 ítems que engloban las dimensiones de rasgos de personalidad (4-7 bajo, 8-14 medio, 15-20 alto), competencias (4-7 bajo, 8-14 medio, 15-20 alto); logro de las metas (4-7 bajo, 8-14 medio, 15-20 alto); y potencial de mejoramiento (6-10 bajo, 11-10 medio, 21-30 alto).

La validación de cada instrumento se llevó a cabo por 3 juicios de expertos con el grado doctoral como son: Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz, Dr. Marco Gamonal Guevara y la Mg Rosa Luz Villafranca Velásquez, por lo cual, los profesionales dieron la conformidad y validaron que los instrumentos responden a los indicadores y dimensiones planteadas, asimismo, son congruentes.

La confiabilidad de los instrumentos se dio por medio de la aplicación de una prueba piloto obteniendo un alfa de Cronbach de 0.913 (ver anexo 5), permitiendo determinar que los ítems empleados cuentan con la consistencia necesaria y si es apta para su aplicación a la población total.

3.5. Procedimientos

Se inició por medio de una descripción clara y entendible; así pues, se inició con la formulación de la carta solicitante para realizar la investigación en la entidad donde se realizó el estudio para poder aplicar los instrumentos de recolección de datos en profesionales de la salud dirigida hacia la institución Manuel Manrique Nevado, luego, se formularon las respectivas preguntas, se listo los nombres de los trabajadores del centro de salud, dando el pase de la entrega personalmente a cada uno de ellos para el desarrollo de la investigación; por lo que se generó un instrumento, el cual fue validado precedentemente por profesionales (magister y doctor) en estrés laboral y de desempeño, después, para cada instrumento se aplicó una prueba piloto para obtener el puntaje de Alfa de Cronbach, finalmente los instrumentos fueron aplicados a la población total de forma presencial.

3.6. Métodos de análisis de datos

Después de la aplicación de los dos cuestionarios que miden al estrés laboral y desempeño en profesionales de la salud, se verificó la consistencia de esta información, permitiendo así la depuración de datos que han sido otorgados por los encuestados por error o por la falta de algún ítem sin responder; asimismo, se demostró que si existe o no la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los docentes, este procediendo ayudó a organizar, ordenar y tabular para un procesamiento estadista preciso, utilizando el SPSS V.25 y Microsoft Excel.

3.7. Aspectos éticos

Criterio de autonomía, ya que la autora tuvo la obligación de respetar los distintos valores y opiniones individuales de la población encuestada, siendo fundamental el consentimiento informado para que el sujeto encuestado decida su respuesta (Gómez, 2015).

Criterio de justicia, debido a que se dio el mismo privilegio a todos los colaboradores al momento de responder los ítems o reactivos, evitando discriminar a cualquier sujeto considerado en la población de estudio (Bobadilla & Durand, 2014).

Criterio de beneficencia, ya que el autor dio a conocer los datos obtenidos por los instrumentos de recolección sin la alteración alguno, asimismo, se citaron

adecuadamente a los distintos autores de los libros, revistas y demás fuentes bibliográficas a fin de ser veraces en la información brindada en el presente estudio (Vicuña, 2015).

Criterio de no maleficencia, al recoger información de la población estudiada con la ayuda de cada instrumento tratándoles con el respeto que se merecen sin menospreciar el cargo o área donde laboran (Gómez, 2016).

IV. RESULTADOS

4.1. Analizar el nivel de estrés laboral en el personal de salud frente al COVID-19, del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado.

Tabla 1.

Nivel de manejo de estrés laboral en el personal de salud.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	11.1
Medio	22	24.4
Alto	58	64.4
Total	90	100,0

Nota: Extraído del SPSS

En la tabla 1 presentada se observa que del total del personal de salud del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado-Chiclayo, se precisa un nivel alto de estrés laboral con un 64.4%, un 24.4% que cuentan con un nivel medio y el 11.1% es bajo, de lo que se interpreta que en la actualidad gran parte del personal de salud cuenta con alto índice de estrés laboral.

4.2. Identificar el nivel de desempeño en el personal de salud frente al COVID-19, del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado-Chiclayo

Tabla 2.

Nivel de manejo de desempeño en el personal de salud.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	45	50,0
Medio	31	34,4
Alto	14	15,6
Total	90	100,0

Nota: Extraído del SPSS

En la tabla 2 presentada se observa que del total del personal de salud del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado-Chiclayo, se precisa un nivel bajo de desempeño laboral con un 50%, un 34.4% que cuentan con un nivel

medio y el 15.6% es alto, de lo que se interpreta que en la actualidad gran parte del personal de salud cuenta con un bajo nivel de desempeño laboral a causa de la pandemia por COVID-19.

4.3. Establecimiento de la relación entre el estrés laboral y las dimensiones del desempeño en el personal de salud frente al COVID-19 del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado-Chiclayo, 2021

Prueba de Hipótesis específicas:

H₁: Si existe una relación significativa del estrés laboral y las dimensiones del desempeño en el personal de salud frente al COVID-19 del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado-Chiclayo, 2021.

H₀: No existe una relación significativa del estrés laboral y las dimensiones del desempeño en el personal de salud frente al COVID-19 del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado-Chiclayo, 2021.

Tabla 3.

Correlación entre el estrés laboral y las dimensiones de desempeño.

				Estrés laboral
Rho Spearman	de	Rasgos de personalidad	Coeficiente de correlación	-,582**
			Sig. (bilateral)	0,01
			N	90
		Competencias	Coeficiente de correlación	-,542**
			Sig. (bilateral)	0,02
			N	90
		Logro de metas	Coeficiente de correlación	-,420**
			Sig. (bilateral)	0,01
			N	90

Potencial de mejoramiento	Coeficiente de correlación	-,449**
	Sig. (bilateral)	0,02
	N	90

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

Nota: Extraído del SPSS

Considerando la información obtenida por la tabla 3, se puede inferir que existe una relación entre la variable de estrés laboral y la dimensión rasgo de personalidad, aceptando así la hipótesis 1 establecida por el investigador rechazando la hipótesis 0; lográndose observar un coeficiente de Spearman, Rho de -0,582, lo que significa que es una correlación inversamente proporcional, igualmente con la dimensión de competencias con un Rho de -0.542, logro de metas con un Rho de -0.420 y con el potencial de mejoramiento con un Rho de -0.420.

4.4. Contrastación de la hipótesis general.

Análisis de la hipótesis general

H0: No existe relación entre el estrés laboral y el desempeño en el personal de salud frente al Covid-19 en un centro de atención primaria – Chiclayo, 2021.

H1: Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño en el personal de salud frente al Covid-19 en un centro de atención primaria – Chiclayo, 2021.

Nivel de significancia: $\alpha=0,05$ (5%).

Cálculo estadístico:

Tabla 4.

Análisis de la relación entre el estrés laboral y desempeño.

		Estrés laboral	Desempeño
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	90
	Desempeño	Coeficiente de correlación	-,769
		Sig. (bilateral)	,000
		N	90

Nota: Extraído del SPSS

Conforme se describe en la tabla anterior, se puede inferir que existe una relación entre estrés laboral y desempeño, ya que la significancia es de 0,00. Aceptando así la hipótesis 1 y rechazando la hipótesis 0; asimismo, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman, de -0,769, lo que significa que es una correlación inversamente proporcional en el Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado-Chiclayo, 2021.

V. DISCUSIÓN

En la discusión de resultados se analizan los diferentes antecedentes, el resultado de la investigación y la teoría relacionada a cada variable, realizándose una triangulación de la información para determinar si el autor se encuentra de acuerdo o difiere de las distintas posiciones de los estudios analizados.

Considerando el resultado referente al objetivo de analizar del nivel de estrés, se determina que, existe un nivel alto de estrés laboral con un 64.4%, un 24.4% cuentan con un nivel medio y el 11.1% es bajo, de lo que se interpreta que en la actualidad gran parte del personal de salud cuenta con alto índice de estrés laboral.

Después de lo interpretado la investigadora se encuentra de acuerdo con el estudio realizado por Aldazabal (2020) el cual investigó acerca del estrés durante la pandemia en enfermeros que trabajan en un hospital COVID-19, concluyendo que existe un nivel medio de estrés que prevalece en el personal de salud, producto de la incertidumbre sobre el virus Covid-19, lo que ocasionó que afectara su desempeño laboral y productividad en general de la institución, requiriéndose de planes de capacitación sobre todo en talleres de afrontamiento para poder sobrellevar la problemática derivada de la pandemia.

Por lo tanto, se destaca que, el nivel de incidencia de estrés en las instituciones de Lima es similar a los datos encontrados en el estudio, siendo un problema muy serio debido a que influye directamente en variables como el desempeño, productividad, etc.

Ante lo descrito respecto al estrés laboral, según Del Hoyo (2004) señala que, se encuentra ligado a los escasos de herramientas y equipo para trabajar, donde, el colaborador siente que no cuenta con las capacidades necesarias para cumplir su función a cabalidad, terminando frustrado y desmotivado, asimismo, el estrés laboral son situaciones que afectan en la concentración, salud, desempeño y productividad del trabajador, generados por los denominados estresores. Así pues, es un tipo de incomodidad acompañada de inseguridad que tienen los colaboradores alertados por el cerebro primitivo, afectando la salud y rendimiento.

Por otro lado, Robbins (2005) señala que existen características que evidencian a una persona estresada, mencionando casos de determinados sujetos

sometidos a elevados niveles de estrés encontrando que hubo un incremento en la presión arterial y una reacción negativa, sin embargo, se establece también que el estrés entorpece la toma de decisiones de manera asertiva, problemas con la alimentación, etc.

De igual forma se encuentra de acuerdo con Carvajal & Logacho (2019) el cual obtuvo como resultado que, la tasa de estrés laboral resultó ser baja, con un 19.6% que tenían altos niveles de agotamiento y el 29,7% de los escépticos tenían bajos niveles de autoeficacia en la escuela. Así pues, se destaca que, el nivel de incidencia de estrés en Ecuador es menor a los datos encontrados en el estudio, destacando que se lleva una mejor planificación en los profesionales para disminuir los niveles elevados de estrés.

Ante ello, Hernández, Ortega & Reidl (2012) manifestó que, el estrés laboral es observado como acumulaciones de repulsión con caracteres emocionales cognoscitivas, de conducta y orgánicas desfavorables en el contexto donde se labora, donde el individuo se encuentra exaltado, ansioso y presionado por la carga laboral.

Tomando en cuenta el resultado referente al objetivo de analizar el nivel de desempeño en el personal de salud, se determina que, existe un nivel bajo de desempeño con un 50%, mientras que un 34.4% cuentan con un nivel medio y el 15.6% bajo, de lo que se interpreta que en la actualidad gran parte del personal de salud cuenta con un bajo nivel de desempeño laboral a causa de la pandemia por COVID-19.

La autora encuentra una ligera relación con el estudio planteado por Callao, Machacuay & Vera (2020) con su estudio “Estrés laboral y desempeño del profesional de la salud de los servicios de emergencia de un hospital del Callao” el cual encontró que existe un bajo nivel de desempeño laboral producto del estrés a causa del Covid-19 llegando a ser el 38%. Destacándose que, el nivel de incidencia de estrés en la ciudad del Callao es similar a los datos encontrados en el estudio, siendo un problema muy serio debido a que influye directamente en variables como el desempeño, productividad, etc.

El desempeño según Mondy (2010) es un método formal de revisión y evaluación en función a la forma en que una persona o un grupo realizan las actividades. Manifestando un realce el concepto de la palabra formal, sosteniendo que, el área administrativa tiene la obligación de supervisar el desenvolvimiento de un trabajador de forma constante. El desempeño es parte de los componentes de la administración, en la que evidencia el alcance de los objetivos de los planes estratégicos de las organizaciones. Por lo tanto, son las aptitudes que manifiesta un colaborador para poder obtener los objetivos planteados por la organización, manifestándose diversos aspectos personales dentro de un grupo de trabajadores como talentos, necesidades y habilidades, en las cuales se relacionan con la organización, de igual manera, estas peculiaridades causan comportamientos que influyen en sus resultados. El desempeño se le considera como la estimación que se le ejerce al individuo o colaborador en contraste de sus actividades realizadas con la normativa establecida para su desenvolvimiento.

Analizando el objetivo general, sobre la determinación de correlación entre las variables de estrés laboral y desempeño, se puede inferir que existe una relación entre estrés laboral y desempeño, ya que la significancia es de 0,00. Aceptando así la hipótesis 1 y rechazando la hipótesis 0; asimismo, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman, de -0,769, lo que significa que es una correlación inversamente proporcional, en otras palabras, por medio de estrategias de afrontamiento y capacitaciones para disminuir los niveles de estrés laboral entonces se tendrá un incremento en el desempeño del personal de salud.

El autor encuentra una relación con el estudio de Callao, Machacuay & Vega (2020) debido a la conclusión que existe relación directa significativa entre el estrés laboral y el desempeño del profesional de la salud, debido a que se encontró una sig. menor a 0.05 y una correlación de -0.430. Los datos obtenidos por el autor son similares a los obtenidos en la presente investigación, por lo tanto, se puede indicar que en Chincha se cuenta con una realidad similar como en muchas instituciones del estado especialmente en hospitales y centro asistenciales de salud.

Ante ello, se comprueba lo que en diversas se encontró respecto a la relación entre estrés laboral y desempeño, ya que el estrés es un factor determinante en el desempeño de muchos aspectos de la vida de las personas por ejemplo en el

trabajo, familia y sociedad en general, requiriéndose políticas de salud pública integrales que mitiguen o reduzcan los niveles de esta patología.

Por su parte, Chiavenato (2009) sostiene que el desenvolvimiento laboral es considerado como una percepción sistemática de la forma en cómo se desempeñan los individuos de un entorno laboral en específico y del grado de potencial que tienen en el desenvolvimiento del mismo. Las estimaciones son procedimientos para incentivar o disponer el valor, excelencia y cualidad de un trabajador, etc.

Por otro lado, de los resultados obtenidos de las diferentes correlaciones entre la variable estrés laboral y las dimensiones del desempeño, se puede inferir que existe una relación entre la variable de estrés laboral y la dimensión rasgo de personalidad, aceptando así la hipótesis 1 establecida por el investigador rechazando la hipótesis 0; lográndose observar un coeficiente de Spearman, Rho de -0,582, lo que significa que es una correlación inversamente proporcional, igualmente con la dimensión de competencias con un Rho de -0.542, logro de metas con un Rho de -0.420 y con el potencial de mejoramiento con un Rho de -0.420.

Se puede indicar que en Chiclayo existe una realidad similar ya que, Requejo (2018) dio a conocer que existe una correlación negativa entre estas variables, siendo un problema muy repetitivo en instituciones como son los hospitales nacionales y siendo un problema muy serio debido a que influye directamente en variables como el desempeño, productividad, etc.

Cabe afirmar entonces que el estrés laboral se relaciona con los rasgos de personalidad, por lo cual Mondy (2010) señala que, esta dimensión encontramos las conductas de los trabajadores, iniciativas y apariencias. Sin embargo, estas características o cualidades son personales debido a que no están complementadas con el desenvolvimiento en el centro de labores o son complejas de establecer. En un sistema de valoración, existen cualidades como lo son, el liderazgo, aceptación, actitudes, las apariencias, comportamientos, perspectiva de vida, los comportamientos éticos, las inventivas, las habilidades de crecimiento, la salud mental y el grado de lealtad con la organización donde el individuo trabaja, se refieren a algunos aspectos capaces, de igual manera, algunos aspecto de la

personalidad tienen una relación con el desenvolvimiento en el trabajo y con una conexión adecuada, su utilización sería el más eficiente para la valoración del desenvolvimiento laboral.

Por otro lado, se confirmó la relación entre el estrés laboral y las competencias, donde, según Mondy (2010) en la dimensión se integran diferentes grados de conocimiento, habilidad, personalidad y comportamiento que los trabajadores pueden experimentar y que se relacionan con las capacidades personales. Es aconsejable la integración de habilidades culturales como lo son los valores, ética e integridad en los centros de labores sin la importancia del nivel jerárquico; igualmente, se precisa tomar en consideración las habilidades oportunas para puesto de labores determinado, donde tiene como finalidad el poder alcanzar las metas por cada área organizacional,

De igual forma, se encontró la relación entre el estrés laboral y la dimensión de logro de metas por lo cual, Mondy (2010) señala que en muchas instituciones organizacionales se estiman con mayor afecto el alcance del objetivo que a los métodos en las cuales se ha logrado tal objetivo, en donde el resultado final en función al alcance de objetivos se convertirá en un aspecto importante para la valoración. En la alta gerencia, el alcance de los objetivos se interrelaciona con factores económicos y financieros, sin embargo, en los niveles más bajos, los resultados se describen en la satisfacción de los requerimientos de calidad de los trabajadores y la ejecución de documentos conforme al calendario establecido.

Por otro lado, se confirmó la relación entre estrés laboral y la dimensión de potencial de mejoramiento; para Mondy (2010) esta dimensión es utilizada con una frecuencia relevante por las instituciones organizacionales para valorar a los trabajadores en función a su rendimiento pasado, sin embargo, las entidades deben tener como referencia la visión y centrarse en el futuro, donde estén integrados las actitudes y desempeños de los diferentes trabajadores para alcanzar sus metas establecidas.

Al integrar la valoración del potencial de los trabajadores permitirá a la entidad en asegurar una eficiencia mayor, a través de una planificación y desarrollo

de carrera para cada trabajador. Los indicadores manifestados en esta dimensión son: el rendimiento pasado y la valoración del potencial.

Por lo tanto, la autora señala que existe una relación entre las variables estudiadas con los antecedentes y las bases teóricas que afirman la posición tomada, siendo necesario que se siga investigando estas variables, ya que se afirmó que el estrés laboral alto incide en bajo desempeño laboral de los colaboradores, lo cual repercute en la productividad en general, la rentabilidad y utilidades de las diferentes instituciones.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determina que, existe un nivel alto de estrés laboral en el centro de salud con un 64.4%, un 24.4% cuentan con un nivel medio y el 11.1% es bajo, de lo que se interpreta que en la actualidad gran parte del personal de salud cuenta con alto índice de estrés laboral.
2. Se identificó que el nivel de desempeño del personal de salud es bajo con un 50%, asimismo, el 34.4% cuentan con un nivel medio y el 15.6% es alto, de lo que se interpreta que en la actualidad gran parte del personal de salud cuenta con un bajo nivel de desempeño laboral a causa de la pandemia por COVID-19.
3. Se concluye que, existe una relación entre estrés laboral y desempeño, ya que la significancia es de 0,00. Aceptando así la hipótesis 1 y rechazando la hipótesis 0; asimismo, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman, de -0,769, lo que significa que es una correlación inversamente proporcional, en otras palabras, por medio de estrategias de afrontamiento y capacitaciones para disminuir los niveles de estrés laboral entonces se tendrá un incremento en el desempeño del personal de salud frente al Covid-19 en un centro de atención primaria – Chiclayo, 2021.
4. Se precisa que existe una relación significativa entre la variable de estrés laboral y las dimensiones del desempeño, se puede inferir que existe una relación entre la variable de estrés laboral y la dimensión rasgo de personalidad, aceptando así la hipótesis 1 establecida por el investigador rechazando la hipótesis 0; lográndose observar un coeficiente de Spearman, Rho de -0,582, lo que significa que es una correlación inversamente proporcional, igualmente con la dimensión de competencias con un Rho de -0.542, logro de metas con un Rho de -0.420.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al administrador o gerencia del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado-Chiclayo proponer estrategias por medio de un plan que se actualice y retroalimente a fin de mejorar las fortalezas, como liderazgo, resolución de conflictos, asertividad, etc., a fin de disminuir los niveles de estrés en la organización, logrando así un incremento en el desempeño de cada servidor.
2. Al jefe de recursos humanos se recomienda establecer planes de evaluación periodos para determinar si los profesionales de la salud cuentan con patologías que puedan afectar el desarrollo normal de sus actividades, ya que puede traer repercusiones negativas ante los pacientes del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado-Chiclayo.
3. Se recomienda a los profesionales de la salud del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado-Chiclayo llevar externamente capacitaciones para el manejo del estrés a fin de poner en práctica soluciones que disminuyan los niveles de estrés y maximicen su desempeño.
4. Se recomienda a investigaciones futuras realizar estudios causales, con la finalidad de poder identificar los problemas o falencias que se tiene de una determinada organización a fin de implementar una propuesta de mejora y poder otorgar soluciones ayudando así a la sociedad en su conjunto.

REFERENCIAS

- Agapito, N. (2021). Recuperado el 4 de Agosto de 2016, de estrés laboral: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55590/Abanto_MEK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aguirre, C., Gallo, A., Ibarra, A., & Sánchez, J. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Scielo*, 12(2), 16-42. doi:<http://dx.doi.org/10.22235/cp.v12i2.1688>
- Aldaz, N., Vinueza, A., Mera, C., Pino, D., & Tapia, E. V. (2020). Burnout syndrome among Ecuadorian medical doctors and nurses during COVID-19. *Scielo*, 4(11), 1-21. doi:<https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.708>
- Aldazabal, Y. (2020). Estrés durante la pandemia en enfermeros que laboran primera línea en un hospital COVID-19 en Lima. *Revista de investigación científica Ágora*, 7(2), 108-115. doi:<http://dx.doi.org/10.21679/arc>
- Alvarado Alvarado, P. M., & Robles Ordóñez, A. F. (2020). "Frecuencia de síndrome burnout en internos rotativos de medicina que presenten depresión, Hospital José Carrasco Arteaga. Cuenca, 2020". <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/34934/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%20C3%93N%20%283%29.pdf>
- Alvites, C. (2019). Estrés docente y factores psicosociales en docentes de Latinoamérica, Norteamérica y Europa. *Scielo*, 7(3), 23-36. doi:<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.393>
- Armijo, M. (2009). *Lineamientos metodológicos para la construcción de indicadores de desempeño*. Costa Rica: Instituto Latinoamericano de planificación económica y social.
- Bobadilla, F., & Durand, A. (2014). *Conocimiento sobre los derechos del paciente en los usuarios del servicio de cirugía del hospital Suarez Angamos III Essalud*. [Lima: Universidad Ricardo Palma. http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/315/1/Bobadilla_-Durand.pdf

- Bosqued, M. (2008). *El síndrome de burnout. Qué es y cómo superarlo*. Barcelona: Paidós.
- Cardoso, E., Furtado, L., & Sobral, F. (2020). Recuperado el 7 de setiembre de 2021, de Work stress epidemic during the covid-19 pandemic: the role of Imx in alleviating physicians' burnout. Durante la pandemia de COVID-19: <https://www.scielo.br/j/rae/a/39dJJ4N9d4sZybDG9rPpbXk/?lang=en>
- Carrillo, C., Ríos, M., Escudero, L., & Martínez, M. (2020). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Scielo*, 17(50), 95-115. doi:<https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>
- Carvajal Andrade, L. d., & Logacho Villacís, B. d. (2019). "*Prevalencia de Síndrome de Burnout en los estudiantes de tercero a octavo semestre de la Carrera de Enfermería de la Universidad Central del Ecuador, abril 2018-marzo 2019*". <http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/18481/1/T-UCE-0014-CME-069.pdf>
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (Vol. V). México: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Chiavenato, Idalberto. (2008). *Gestión del talento humano* (Vol. III). México: McGraw Hill.
- Cruz, N., Castillo, M., & Armendáriz, N. (2020). Clima laboral, estrés laboral y consumo e alcohol en trabajadores de la industria. *Revista Esp Salud Pública*, 95(23), 95-112. https://www.mscbs.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/VOL95/REVISIONES/RS95C_202104057.pdf
- Delgado, S., Calvanapón, F., & Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revistas Unach*, 14(2). doi:<https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- El Comercio. (2020). Recuperado el 7 de setiembre de 2021, de ¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y como afectará la nueva

cuarentena?: <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/>

García, P., Jiménez, A., Hinojosa, L., & Gracia, G. (2020). Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia COVID-19. *Dialnet - Revista de Salud Pública, Edición Especial Diciembre 2020*, 5(20), 65-74. doi:<https://doi.org/10.31052/1853.1180>.

Gómez, P. (2015). *Principios básicos de bioética*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/ginecologia/vol55_n4/pdf/A03V55N4.pdf

Gómez, P. (2016). *Objeción de conciencia, principios básicos de bioética y el compromiso de conciencia*. Guatemala: FECASOG. https://www.researchgate.net/profile/Pio_Gomez-Sanchez/publication/305468399_OBJECION_DE_CONCIENCIA_PRINCIPIOS_BASICOS_DE_BIOETICA_Y_EL_COMPROMISO_DE_CONCIENCIA/inks/579936f908aed51475e8909e/OBJECION-DE-CONCIENCIA-PRINCIPIOS-BASICOS-DE-BIOETICA-Y-EL-COMP

Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012). Validación del instrumento de estrés laboral. *Scielo*, 113-129. <http://www.scielo.org.mx/pdf/enclav/v6n11/v6n11a7.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Babiata, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. 5). México: Mc-Graw Hill.

Hurtado, J. (2014). *Metodología de la investigación*. Sypal, México. <https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-guicc81a-para-la-comprensiocc81n-holicc81stica-de-la-ciencia.pdf>

- Lahite, Y., & Céspedes, M. M. (2020). The nurses' performance during the COVID-19 pandemic. *Rev. inf. cient.*, 99(5). <http://scielo.sld.cu/pdf/ric/v99n5/1028-9933-ric-99-05-494.pdf>
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Burnout syndrome and job performance in health personnel. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-555. doi:<https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Leal, C., Díaz, J., Ruzafa, M., & Ramos, A. (2021). Work-related stress amongst health professionals in a pandemic. *Scielo*, 44(1), 123-125. doi:<https://dx.doi.org/10.23938/assn.0940>
- Loconi, L. (2021). *Estrés laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local Chiclayo, 2019*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3456/1/TL_LoconiArrunateguiLenin.pdf
- Lozano, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Scielo*. Recuperado el 7 de setiembre de 2021, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-85972020000100051
- Machacuay, J., & Vera, G. (2020). *Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de la Merced*. Callao: Universidad Nacional del Callao. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5562/VERA%20BALBIN%20MACHACUAY%20CASTILLON-2DAESPEC-FCS-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Madero, S., & Rodríguez, D. (2018). Relationships between McGregor's X and Y theory, compensation form, and job satisfaction. *Scielo*, 13(1), 95-107. doi:<http://dx.doi.org/10.29059/cienciauat.v13i1.1014>
- Martínez, H., Rodríguez, L., & Cobeña, K. (2019). Estrés laboral en los docentes del circuito 03 distrito 13D11 de la zona 04 de educación estresores

psicosociales prevalentes. *Revista cognosis*, 4(1), 83-99.
doi:<https://doi.org/10.33936/cognosis.v4i1.1822>

Mejía, C., Chacon, J., Leiva, O., Garnica, L., & Chacón, S. (2020). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Scielo*, 28(3), 11-32.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004

Mondy, R., & Noe, R. (2008). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.

Ocas, L. (2021). *Estrés, ansiedad y depresión en el personal de salud del primer nivel de atención durante la pandemia de Covid-19, Lima*. Lima: Universidad Cayetano Heredia.
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9053/Estres_OcasRodriguez_Lina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ochoa, H., Daga, M., & Morán, H. (2019). Estrés laboral y desempeño profesional en el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete. *Revista Shinambo*, 1(1), 76-85.
<http://revista.unia.edu.pe/index.php/EDUCACION/article/view/24>

Ornell, F., Chwartzmann, S., Henrique, F., & Corrêa de Magalhães, J. (2020). Recuperado el 7 de setiembre de 2021, de The impact of the COVID-19 pandemic on the mental health of healthcare professionals: <https://www.scielo.br/j/csp/a/w4b7SQrVXtq3DjFbns64pCw/?lang=en>

Osorio, J. (2016). Estrés laboral: estudio de revisión*. *Scielo*, 13(1), 56-78.
doi:<http://dx.doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>

Requejo, M. (2018). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del hospital regional docente Las Mercedes*. Chiclayo: Universidad de Chiclayo.
<http://repositorio.udch.edu.pe/bitstream/UDCH/981/1/informe%20de%20tesis%20original%20.pdf>

- Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Rojas, J. (2021). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. *Revistas UPC*, 15(1), 43-65. <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/1248>
- Rojas, K. (2019). La Relación del Estrés con el Desempeño Laboral del Personal de Agro Rural. *Revista San Marcos*, 22(44), 22-44. doi:<https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17318>
- Sarsosa, K., & Charria, V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Revistas Universidad y salud*, 20(1), 118-133. doi:<https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Serna, D. M. (2020). Burnout en el personal del área de salud y estrategias de afrontamiento. *Medigraphic*, 24(1), 45-65. <https://www.medigraphic.com/pdfs/correo/ccm-2020/ccm201v.pdf>
- Soriano, C. (2021). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo. *Dialnet- Revista killkana*, 5(1), 1-8. doi:<https://doi.org/10.26871/killkanasocial.v5i1.735>
- Torres, E., & Fretel, N. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hosp. *Scielo*, 4(10), 64-77. doi:<https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>
- Torres, X., & Baillés, E. (2014). *Comprender estrés*. Barcelona: Amat Profit Editorial. <https://books.google.com.pe/books?id=QSx3BwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estres+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjEo7qVipnXAhVIOZAKHWF8Dv8Q6AEILjAC#v=onepage&q=estres%20laboral&f=false>
- Urpeque, R. (2020). *Estado de salud mental en personal de salud frente al Covid-19*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3139/1/TIB_UrpequeGarciaRicardo.pdf
- Valencia, E., Correa, D., & Pazmiño, V. (2021). Síndrome de Burnout en personal de salud que brinda atención a 144 Edwin Guillermo Valencia González;

Daniela Alejandra Correa Sinche; Vanesa Katherine Pazmiño Cruz. Síndrome de Burnout en personal de salud que brinda atención a pacientes con COVID-19. *Revista Cientific*, 6(21), 144-162. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.21.7.144-162>

Vega, C. (2020). *Síndrome de burnout y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de hospitalización-covid-19*. Chíncha: Universidad Autónoma de Ica. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/861/1/Cecilia%20Pamela%20Vega%20Povis.pdf>

Vicuña, S. (2015). *Aplicación de los principios bioéticos por el profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital Víctor ramos guardia de Huaraz*. Ica: Universidad Autónoma de Ica. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/16/3/SARMELLY%20%20ROSSMERY%20%20VICUNA%20%20RIOS%20%20APLICACION%20DE%20LOS%20PRINCIPIOS%20BIOETICOS.pdf>

Vinueza Veloz, A. F., Aldaz Pachacama, N. R., Mera Segovia, C. M., Pino Vaca, D. P., Tapia Veloz, E. C., & Vinueza Veloz, M. F. (2020). "*Síndrome de Burnout en médicos y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia de COVID-19*". <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/708/958>

Vinueza Veloz, A., Pachacama, N., Mera, C., & Pino, D. (2020). Recuperado el 7 de setiembre de 2021, de Síndrome de Burnout en médicos/as y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia de COVID-19: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/download/708/958>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala De Medición	Técnica E Instrumento
Estrés laboral	Del Hoyo (2004) señala que, el estrés laboral, se encuentra ligado a los escasos recursos de herramientas y equipo para trabajar, donde, el colaborador siente que no cuenta con las capacidades necesarias para cumplir su función a cabalidad, terminando frustrado y desmotivado.	el estrés laboral son situaciones que afectan en la concentración, salud, desempeño y productividad del trabajador, generados por los denominados estresores. Así pues, es un tipo de incomodidad acompañada de inseguridad que tienen los colaboradores alertados por el cerebro primitivo, afectando la salud y rendimiento.	Sobrecarga de trabajo	Exceso de actividades realizadas Tiempo insuficiente para realizar tareas	Likert	Encuesta – Cuestionario
			Control sobre la actividad laboral	Sentirse rebasado por la dificultad de las tareas Exceso de esfuerzo y responsabilidad Impotencia ante la falta de resultados.		
			Desgaste emocional	Disminución del esfuerzo Falta de motivación, enojo, tensión, agotamiento, evasión.		
			Desequilibrio entre esfuerzo y retribución	Insatisfacción por las condiciones laborales. Insatisfacción por el reconocimiento. Frustración respecto de las expectativas de crecimiento laboral.		

			Apoyo institucional	Indiferencia de los jefes ante las necesidades para desempeñar el trabajo. Falta de condiciones para el desempeño y brindar resultados		
Desempeño laboral	Mondy (2010) Según lo indica Mondy (2010) sostiene que, es un método formal de revisión y evaluación en función a la forma en que una persona o un grupo realizan las actividades. Manifestando un realce el concepto de la palabra formal, sosteniendo que, el área administrativa tiene la obligación de supervisar el desenvolvimiento de un trabajador de forma constante.	son las aptitudes que manifiesta un colaborador para poder obtener los objetivos planteados por la organización, manifestándose diversos aspectos personales dentro de un grupo de trabajadores como talentos, necesidades y habilidades, en las cuales se relacionan con la organización, de igual manera, estas peculiaridades causan comportamientos que influyen en sus resultados.	Rasgos de personalidad	Liderazgo Aceptación Actitudes Comportamiento	Likert	Encuesta – Cuestionario
			Competencias	Contribución estratégica Conocimiento de la organización Suministro de RRHH		
			Logro de metas	Resultados Jerarquía Participación		
			Potencial de mejoramiento	Rendimiento pasado Evaluación del potencial		

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL

Instrumento N°1: Cuestionario para medir el estrés laboral

Estimado (a) trabajador (a), con el presente cuestionario se pretende buscar información para cumplir con el objetivo de determinar la relación entre estrés laboral y desempeño, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas.

El autor de la presente investigación agradece su valioso aporte y le garantiza el anonimato y la confidencialidad de su información. Gracias.

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

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	Sobrecarga de trabajo					
1	Siento que existe un exceso de tareas asignadas en el trabajo.					
2	Considero que mi área laboral es la que más tareas tiene.					
3	Hago de todo para terminar mis tareas, pero no lo logro.					
4	El tiempo que nos otorgan para terminar las tareas en el trabajo es mínimo.					
5	Me gustaría que el día tenga más horas y poder terminar mis labores.					
	Control sobre las actividades laborales					
6	Las tareas que me asignan son muy difíciles					
7	Las tareas han desbordado mi capacidad profesional.					

8	Siento que estoy esforzándome mucho en mi trabajo.					
9	Tengo tanta responsabilidad que estoy abrumado.					
10	Por más que me esfuerzo no logro lo que deseo en el trabajo.					
11	Tengo deseo de cambiar de trabajo.					
	Desgaste emocional					
12	Percibo que ya no tengo tantas ganas de trabajar.					
13	Me siento desmotivado en el trabajo					
14	Suelo decir: "Tanto tiempo trabajando en lo mismo y no reconocen lo que hago".					
15	Me enojo rápidamente con mis compañeros de trabajo.					
16	Las labores que cumpla me ponen tenso.					
	Desequilibrio entre esfuerzo y retribución					
17	No me siento a gusto en el lugar donde trabajo.					
18	De solo ingresar a mi centro de labores me siento mal.					
19	Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales.					
20	Cuanto más me esfuerzo menos reconocido soy por los jefes.					
21	Me siento frustrado por que nunca fui reconocido por mi labor.					
22	Pensé que tendría más oportunidades de ascender, pero el jefe me limita y eso me molesta.					
	Apoyo institucional					
23	Estoy molesto por que los jefes son indiferentes frente a las condiciones en que laboramos.					
24	Aun cuando falta materiales cumplimos nuestra labor pero los jefes son indiferentes a ello					

25	En ocasiones tenemos que ingeniarnos para cumplir la labor, pero al jefe le da igual.					
26	Aun cuando no tenemos lo que necesitamos cumplimos con nuestras tareas.					
27	Piden resultados, pero no se dan cuenta en qué condiciones trabajamos.					

Escala valorativa:

Sobrecarga de trabajo (5 ítem)	Control sobre las actividades laborales (6 ítem)	Desgaste emocional (5 ítems)	Desequilibrio entre esfuerzo y retribución (6 ítem)	Apoyo institucional (5 ítem)	Total variables
[5-8] Bajo	[6-10] Bajo	[5-8] Bajo	[6-10] Bajo	[5-8] Bajo	27-45 Bajo
>8-16] Medio	>10-20] Medio	>8-16] Medio	>10-20] Medio	>8-16] Medio	46-90 Medio
>16-25] Alto	>20-30] Alto	>16-25] Alto	>20-30] Alto	>16-25] Alto	91-135 Alto

CUESTIONARIO DESEMPEÑO

Instrumento N°1: Cuestionario para medir el desempeño

Estimado (a) trabajador (a), con el presente cuestionario se pretende buscar información para cumplir con el objetivo de determinar la relación entre estrés laboral y desempeño, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas.

El autor de la presente investigación agradece su valioso aporte y le garantiza el anonimato y la confidencialidad de su información. Gracias.

ESCALA DE EVALUACIÓN

Ítem	Nunca	Casi nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre
Escala	1	2	3	4	5

	Preguntas					
N°	Competencias	1	2	3	4	5
1	Tengo las competencias necesarias para hacer uso eficiente de los recursos disponibles.					
2	Tengo problemas o conflictos errores durante el desempeño de mi trabajo.					
3	Desarrollo mis actividades laborales diarias con consistencia, precisión y orden.					
4	La organización me proporciona constantes capacitaciones para estar alerta ante cualquier emergencia					
N°	Potencial de mejoramiento	1	2	3	4	5
5	Mi desempeño se ejecuta espontáneamente sin necesidad de instrucciones y supervisión					
6	Genero con originalidad soluciones ante los problemas de trabajo.					

7	Recibo capacitación por parte de mi trabajo para la resolución de problemas durante el turno.					
8	Mi jefe me enseña a organizar mis actividades para la mejora de mi trabajo.					
9	Mi jefe me capacita a mejorar la planificación de mi trabajo.					
10	Me comprometo en realizar mi labor cuidadosamente sin perjudicar la salud de los demás.					
N°	Rasgos de personalidad	1	2	3	4	5
11	Soy muy cuidadoso con el manejo de la información porque el puesto o las funciones que desempeño pueden generar sanciones por las infracciones a las normas.					
12	Cuando tengo que realizar un trabajo difícil, cuento con el apoyo de mis colegas.					
13	Cuando cometo un error en mis actividades mis compañeros me critican.					
14	Mi jefe me enseña a organizar mis actividades para la mejora de mi trabajo.					
Logro de metas		1	2	3	4	5
15	Tengo la habilidad para racionalizar los recursos asignados bajo mi cargo, sin cometer alguna infracción a las normas.					
16	Cumplo oportuna y adecuadamente el compromiso asumido ante las funciones encomendadas.					
17	Existen indicadores propuestos por la entidad para medir y evaluar mi propio trabajo.					
18	Me involucro en el desarrollo del trabajo sin tener en cuenta la remuneración percibida					

Competencias (4 ítem)	Potencial de mejoramiento (6 ítem)	Rasgos de personalidad (4 ítems)	Logro de metas (4 ítem)
[4-7] Bajo	[6-10] Bajo	[4-7] Bajo	[4-7] Bajo
>7-14] Medio	>10-20] Medio	>7-14] Medio	>7-14] Medio
>14-20] Alto	>20-30] Alto	>14-20] Alto	>14-20] Alto

		Quando tengo que realizar un trabajo difícil, cuento con el apoyo de mis colegas.	x		x		x		x		
Logro de metas	Resultados	Quando cometo un error en mis actividades mis compañeros me critican.	x		x		x		x		
		Mi jefe me enseña a organizar mis actividades para la mejora de mi trabajo.	x		x		x		x		
	Jerarquía	Tengo la habilidad para racionalizar los recursos asignados bajo mi cargo, sin cometer alguna infracción a las normas.	x		x		x		x		
		Cumplo oportuna y adecuadamente el compromiso asumido ante las funciones encomendadas.	x		x		x		x		
	Participación	Existen indicadores propuestos por la entidad para medir y evaluar mi propio trabajo.	x		x		x		x		
		Me involucro en el desarrollo del trabajo sin tener en cuenta la remuneración percibida	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto : Mg. Rosa Luz Villafranco Velásquez

Institución donde labora del Experto: Gobierno regional de Lambayeque

Firma del experto :

GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD

 Mg. Rosa Luz Villafranco Velásquez

EXPERTO EVALUADOR

Mg. Rosa Luz Villafranco Velásquez

DNI: 16768070

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO	Competencias	Contribución estratégica	Tengo las competencias necesarias para hacer uso eficiente de los recursos disponibles.	x		x		x		x		
			Tengo problemas o conflictos errores durante el desempeño de mi trabajo.	x		x		x		x		
		Conocimiento de la organización	Desarrollo mis actividades laborales diarias con consistencia, precisión y orden.	x		x		x		x		
			La organización me proporciona constantes capacitaciones para estar alerta ante cualquier emergencia	x		x		x		x		
	Potencial de mejoramiento	Rendimiento pasado	Mi desempeño se ejecuta espontáneamente sin necesidad de instrucciones y supervisión	x		x		x		x		
			Genero con originalidad soluciones ante los problemas de trabajo.	x		x		x		x		
		Evaluación del personal	Recibo capacitación por parte de mi trabajo para la resolución de problemas durante el turno.	x		x		x		x		
			Mi jefe me enseña a organizar mis actividades para la mejora de mi trabajo.	x		x		x		x		
	Rasgos de personalidad	Liderazgo	Mi jefe me capacita a mejorar la planificación de mi trabajo.	x		x		x		x		
			Me comprometo en realizar mi labor cuidadosamente sin perjudicar la salud de los demás.	x		x		x		x		
		Actitudes	Soy muy cuidadoso con el manejo de la información porque el puesto o las funciones que desempeño pueden generar sanciones por las infracciones a las normas.	x		x		x		x		
			Cuando tengo que realizar un trabajo difícil, cuento con el apoyo de mis colegas.	x		x		x		x		
	Resultados		Cuando cometo un error en mis actividades mis compañeros me critican.	x		x		x		x		
			Mi jefe me enseña a organizar mis actividades para la mejora de mi trabajo.	x		x		x		x		

Logro de metas	Jerarquía	Tengo la habilidad para racionalizar los recursos asignados bajo mi cargo, sin cometer alguna infracción a las normas.	x		x		x		x		
		Cumplo oportuna y adecuadamente el compromiso asumido ante las funciones encomendadas.	x		x		x		x		
	Participación	Existen indicadores propuestos por la entidad para medir y evaluar mi propio trabajo.	x		x		x		x		
		Me involucro en el desarrollo del trabajo sin tener en cuenta la remuneración percibida	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto : Mg. Rosa Villafranco Velásquez

Institución donde labora del Experto: Gobierno regional de Lambayeque

Firma del experto :


 GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
 GERENCIA REGIONAL DE SALUD
 Mg. Erg. Rosa Villafranco Velásquez
EXPERTO EVALUADOR

Mg. Rosa Luz Villafranco Velásquez
 DNI: 16768070

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Estrés laboral y el desempeño en el personal de salud frente al Covid-19 en un centro de atención primaria - Chiclayo.

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ESTRÉS	Competencias	Contribución estratégica	Tengo las competencias necesarias para hacer uso eficiente de los recursos disponibles.	x		x		x		x		
			Tengo problemas o conflictos errores durante el desempeño de mi trabajo.	x		x		x		x		
		Conocimiento de la organización	Desarrollo mis actividades laborales diarias con consistencia, precisión y orden.	x		x		x		x		
			La organización me proporciona constantes capacitaciones para estar alerta ante cualquier emergencia	x		x		x		x		
	Potencial de mejoramiento	Rendimiento pasado	Mi desempeño se ejecuta espontáneamente sin necesidad de instrucciones y supervisión	x		x		x		x		
			Genero con originalidad soluciones ante los problemas de trabajo.	x		x		x		x		
		Evaluación del personal	Recibo capacitación por parte de mi trabajo para la resolución de problemas durante el turno.	x		x		x		x		
			Mi jefe me enseña a organizar mis actividades para la mejora de mi trabajo.	x		x		x		x		
	Rasgos de personalidad	Liderazgo	Mi jefe me capacita a mejorar la planificación de mi trabajo.	x		x		x		x		
			Me comprometo en realizar mi labor cuidadosamente sin perjudicar la salud de los demás.	x		x		x		x		
		Actitudes	Soy muy cuidadoso con el manejo de la información porque el puesto o las funciones que desempeño pueden generar sanciones por las infracciones a las normas.	x		x		x		x		
			Cuando tengo que realizar un trabajo difícil, cuento con el apoyo de mis colegas.	x		x		x		x		

Logro de metas	Resultados	Quando cometo un error en mis actividades mis compañeros me critican.	x		x		x		x	
		Mi jefe me enseña a organizar mis actividades para la mejora de mi trabajo.	x		x		x		x	
	Jerarquía	Tengo la habilidad para racionalizar los recursos asignados bajo mi cargo, sin cometer alguna infracción a las normas.	x		x		x		x	
		Cumplo oportuna y adecuadamente el compromiso asumido ante las funciones encomendadas.	x		x		x		x	
	Participación	Existen indicadores propuestos por la entidad para medir y evaluar mi propio trabajo.	x		x		x		x	
		Me involucro en el desarrollo del trabajo sin tener en cuenta la remuneración percibida	x		x		x		x	

Grado y Nombre del Experto : Mg. Marco Gamonal Guevara

Institución donde labora del Experto: Centro de Salud J.L. Ortiz

Firma del experto :

INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA REGIONAL DE SALUD CLÍNICA LEONARDO ORTIZ
 Marco Gamonal Guevara
 MEDICO CIRUJANO
 EMP. 33524
 EXPERTO EVALUADOR

Mg. Marco Gamonal Guevara
 DNI: 16768070

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO	Competencias	Contribución estratégica	Tengo las competencias necesarias para hacer uso eficiente de los recursos disponibles.	x		x		x		x		
			Tengo problemas o conflictos errores durante el desempeño de mi trabajo.	x		x		x		x		
		Conocimiento de la organización	Desarrollo mis actividades laborales diarias con consistencia, precisión y orden.	x		x		x		x		
			La organización me proporciona constantes capacitaciones para estar alerta ante cualquier emergencia	x		x		x		x		
	Potencial de mejoramiento	Rendimiento pasado	Mi desempeño se ejecuta espontáneamente sin necesidad de instrucciones y supervisión	x		x		x		x		
			Genero con originalidad soluciones ante los problemas de trabajo.	x		x		x		x		
		Evaluación del personal	Recibo capacitación por parte de mi trabajo para la resolución de problemas durante el turno.	x		x		x		x		
			Mi jefe me enseña a organizar mis actividades para la mejora de mi trabajo.	x		x		x		x		
	Rasgos de personalidad	Liderazgo	Mi jefe me capacita a mejorar la planificación de mi trabajo.	x		x		x		x		
			Me comprometo en realizar mi labor cuidadosamente sin perjudicar la salud de los demás.	x		x		x		x		
		Actitudes	Soy muy cuidadoso con el manejo de la información porque el puesto o las funciones que desempeño pueden generar sanciones por las infracciones a las normas.	x		x		x		x		
			Cuando tengo que realizar un trabajo difícil, cuento con el apoyo de mis colegas.	x		x		x		x		
	Resultados	Cuando cometo un error en mis actividades mis compañeros me critican.	x		x		x		x			
		Mi jefe me enseña a organizar mis actividades para la mejora de mi trabajo.	x		x		x		x			

Logro de metas	Jerarquía	Tengo la habilidad para racionalizar los recursos asignados bajo mi cargo, sin cometer alguna infracción a las normas.	x		x		x		x	
		Cumplo oportuna y adecuadamente el compromiso asumido ante las funciones encomendadas.	x		x		x		x	
	Participación	Existen indicadores propuestos por la entidad para medir y evaluar mi propio trabajo.	x		x		x		x	
		Me involucro en el desarrollo del trabajo sin tener en cuenta la remuneración percibida	x		x		x		x	

Grado y Nombre del Experto : Mg. Marco Gamonal Guevara

Institución donde labora del Experto: Centro de Salud J.L. Ortiz

Firma del experto :

:

EXPERTO EVALUADOR

Mg. Marco Gamonal Guevara
DNI: 16768070

		Quando tengo que realizar un trabajo difícil, cuento con el apoyo de mis colegas.	x		x		x		x		
Logro de metas	Resultados	Quando cometo un error en mis actividades mis compañeros me critican.	x		x		x		x		
		Mi jefe me enseña a organizar mis actividades para la mejora de mi trabajo.	x		x		x		x		
	Jerarquía	Tengo la habilidad para racionalizar los recursos asignados bajo mi cargo, sin cometer alguna infracción a las normas.	x		x		x		x		
		Cumplo oportuna y adecuadamente el compromiso asumido ante las funciones encomendadas.	x		x		x		x		
	Participación	Existen indicadores propuestos por la entidad para medir y evaluar mi propio trabajo.	x		x		x		x		
		Me involucro en el desarrollo del trabajo sin tener en cuenta la remuneración percibida	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto : Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz

Institución donde labora del Experto: Universidad Señor de Sipán

Firma del experto :

Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz
DNI: 17450252

Variables	Dimensión	Indicador	Items	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO	Competencias	Contribución estratégica	Tengo las competencias necesarias para hacer uso eficiente de los recursos disponibles.	x		x		x		x		
			Tengo problemas o conflictos errores durante el desempeño de mi trabajo.	x		x		x		x		
		Conocimiento de la organización	Desarrollo mis actividades laborales diarias con consistencia, precisión y orden.	x		x		x		x		
			La organización me proporciona constantes capacitaciones para estar alerta ante cualquier emergencia	x		x		x		x		
	Potencial mejoramiento de	Rendimiento pasado	Mi desempeño se ejecuta espontáneamente sin necesidad de instrucciones y supervisión	x		x		x		x		
			Genero con originalidad soluciones ante los problemas de trabajo.	x		x		x		x		
		Evaluación del personal	Recibo capacitación por parte de mi trabajo para la resolución de problemas durante el turno.	x		x		x		x		
			Mi jefe me enseña a organizar mis actividades para la mejora de mi trabajo.	x		x		x		x		
	Rasgos de personalidad	Liderazgo	Mi jefe me capacita a mejorar la planificación de mi trabajo.	x		x		x		x		
			Me comprometo en realizar mi labor cuidadosamente sin perjudicar la salud de los demás.	x		x		x		x		
		Actitudes	Soy muy cuidadoso con el manejo de la información porque el puesto o las funciones que desempeño pueden generar sanciones por las infracciones a las normas.	x		x		x		x		
			Cuando tengo que realizar un trabajo difícil, cuento con el apoyo de mis colegas.	x		x		x		x		
				Cuando cometo un error en mis actividades mis compañeros me critican.	x		x		x			

	Logro de metas	Resultados	Mi jefe me enseña a organizar mis actividades para la mejora de mi trabajo.	x		x		x		x		
		Jerarquía	Tengo la habilidad para racionalizar los recursos asignados bajo mi cargo, sin cometer alguna infracción a las normas.	x		x		x		x		
			Cumplo oportuna y adecuadamente el compromiso asumido ante las funciones encomendadas.	x		x		x		x		
		Participación	Existen indicadores propuestos por la entidad para medir y evaluar mi propio trabajo.	x		x		x		x		
			Me involucro en el desarrollo del trabajo sin tener en cuenta la remuneración percibida	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto : Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz

Institución donde labora del Experto: Universidad Señor de Sipán

Firma del experto :

Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz
DNI: 17450252

Confiabilidad de los instrumentos

Base de datos variable Estrés laboral

	Ítm 1	Ítm 2	Ítm 3	Ítm 4	Ítm 5	Ítm 6	Ítm 7	Ítm 8	Ítm 9	Ítm 10	Ítm 11	Ítm 12	Ítm 13	Ítm 14	Ítm 15	Ítm 16	Ítm 17	Ítm 18	Ítm 19	Ítm 20	Ítm 21	Ítm 22	Ítm 23	Ítm 24	Ítm 25	Ítm 26	Ítm 27	
1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	1	2	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5
3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	
4	4	5	3	3	5	3	2	5	3	3	5	4	3	4	2	4	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	
6	3	4	2	1	1	1	2	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	
7	5	3	3	2	4	2	2	5	2	2	3	1	1	1	1	3	3	1	3	2	3	4	3	2	1	3	3	
8	5	5	2	5	3	1	1	2	1	1	3	3	3	3	2	3	3	1	5	5	2	1	2	5	2	5	5	
9	4	5	1	4	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	3	
10	4	5	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	4	5	3	4	3	
12	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
13	5	5	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	5	3	
14	3	5	2	3	4	3	2	5	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3	1	5	1	1	2	
15	4	2	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	3	3	2	1	3	5	3	4	3	
16	5	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	4	4	3	3	1	1	1	1	1	2	4	2	5	3	
17	4	5	3	4	3	3	3	5	2	2	5	4	3	1	2	4	1	1	4	5	3	2	1	2	1	5	5	
18	1	1	3	4	5	3	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	3	2	1	2	2	4	4	2	
19	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	3	3	5	
20	4	5	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	4	1	1	3	2	2	4	2	4	3	5	2	2	3	

Confiabilidad de prueba piloto la variable Estrés laboral

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 1
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 1
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 1
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

→ Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	27

Base de datos variable Desempeño

	Ítm 1	Ítm 2	Ítm 3	Ítm 4	Ítm 5	Ítm 6	Ítm 7	Ítm 8	Ítm 9	Ítm 10	Ítm 11	Ítm 12	Ítm 13	Ítm 14	Ítm 15	Ítm 16	Ítm 17	Ítm 18
1	4	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
2	5	1	5	1	1	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
4	4	3	5	1	3	4	2	3	3	5	5	4	2	4	4	5	4	4
5	5	1	5	2	5	5	2	3	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5
6	4	2	5	5	5	4	3	3	2	5	5	5	1	2	5	5	4	5
7	5	2	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	3	3	3
8	5	1	5	4	5	5	3	2	2	5	5	4	1	1	5	5	3	3
9	5	1	5	2	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	3	2	4	2	5	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
11	4	3	3	2	3	3	5	3	2	5	5	2	4	3	3	5	2	5
12	4	1	4	1	4	4	4	3	2	5	5	5	1	5	5	3	4	4
13	4	3	4	2	4	4	2	3	4	3	5	4	4	1	5	3	2	5
14	5	1	5	2	3	4	2	2	3	5	5	4	1	3	4	5	2	5
15	5	1	5	4	5	5	1	4	2	5	4	4	2	4	3	5	4	3
16	5	2	5	4	4	5	3	5	4	3	4	5	3	4	3	4	2	4
17	4	3	3	5	5	4	4	2	5	3	5	5	1	3	4	3	5	5
18	4	2	4	4	3	3	2	5	5	4	5	3	1	5	5	5	5	3
19	5	1	5	2	5	3	2	4	4	5	5	2	2	5	5	5	4	4
20	4	2	3	2	3	3	1	3	2	5	5	3	3	3	4	3	4	5

Confiabilidad de prueba piloto variable Desempeño

RELIABILITY

```
/VARIABLES=VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 V  
VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040 VAR00041 VAR00042 V  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

→ Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,706	18

Anexo 4: Autorización de la aplicación del instrumento



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chiclayo, 26 de septiembre del 2021

SEÑOR:
Dr. Gustavo Ganoza Tresierra
Director del CAP III Manuel Manrique Nevado.
Chiclayo
Ciudad.

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud de la interesada de fecha: 25 de Setiembre del 2021.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Lesly Yudidh Guerrero Cieza.
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría en Gestión de los servicios de salud.
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Estrés laboral y el desempeño en el personal de Salud frente al Covid-19 en un Centro de atención primaria - Chiclayo.
- 6) Asesor : Dra. Patricia Margarita Rivera Castañeda

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Dra. Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón
JEFA EPG-UCV-CH

arp (CI).



Anexo 5: Consentimiento informado

Yo.....

Reconozco que la información otorgada por la investigadora para dicho estudio es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Así mismo, haber sido informado (a) de manera clara, precisa y oportuna por la investigadora Guerrero Cieza, Lesly Yudidh, de la finalidad de la presente investigación titulada: "Estrés laboral y el desempeño en el personal de salud frente al Covid-19 en un centro de atención primaria".

Teniendo por objetivo: Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño en el personal del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado-Chiclayo, 2021.

Por lo expuesto, otorgo mi consentimiento a que se me realice el presente cuestionario.

<input type="checkbox"/>	ACEPTO
<input type="checkbox"/>	NO ACEPTO

Chiclayo.....de..... del 2021

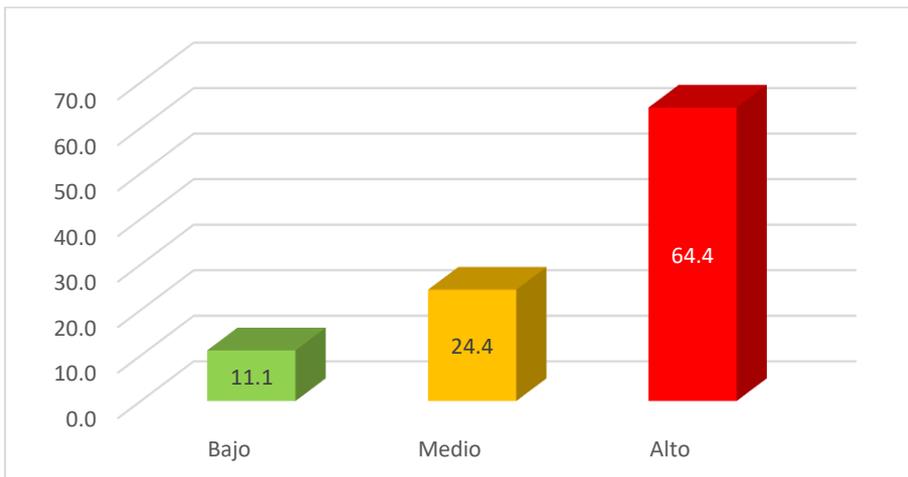
Firma

	<p>personal de salud frente al COVID-19, del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado-Chiclayo, 2021.</p> <p>c) Establecer la relación entre el estrés laboral y dimensiones del desempeño en el personal de salud frente al COVID-19 del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado-Chiclayo, 2021.</p>					
--	--	--	--	--	--	--

Anexo 7: Figuras

Figura 1

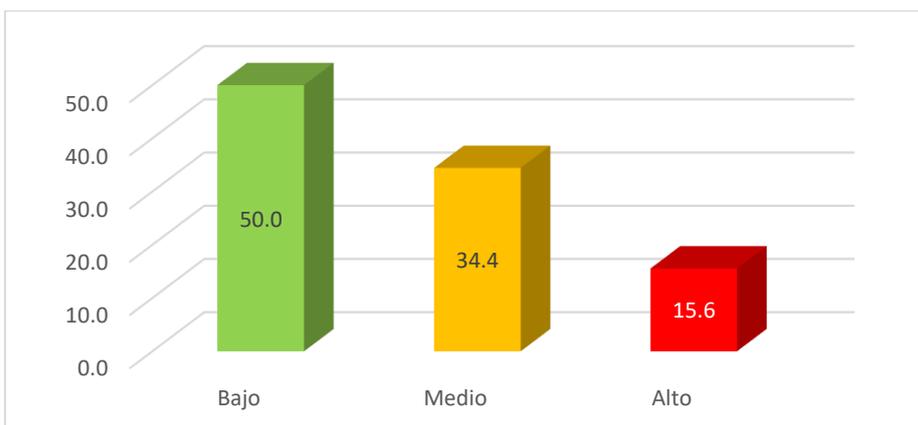
Nivel de manejo de estrés laboral en el personal de salud frente al COVID-19



Nota: Extraído del SPSS

Figura 2

Nivel de desempeño en el personal de salud frente al COVID-19



Nota: Extraído del SPSS

Anexo 08: Fotos

