



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud
Progreso – Chimbote, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Vilcarino Zelada, Patricia Mercedes (ORCID: 0000-0002-3961-884X)

ASESOR:

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Félix (ORCID: 0000-0002-9279-7189)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por ser mi fortaleza en momentos difíciles.

A la memoria de mi padre, Néstor, por su amor incondicional, por ser mi ejemplo de vida y creer siempre en mí.

A mi madre, Agripina, por su amor, confianza y por la gran fortaleza ante las adversidades de la vida, lo cual me motiva a crecer y superarme día a día.

A mi amado esposo, Francisco, por ser el apoyo perfecto para mi vida, por estar siempre conmigo, por sus palabras de aliento. Sin ti, no hubiera sido posible este sueño.

A mi adorada hija, Adriana, porque a su corta edad supo comprender a mamá, por ser el motor de mi vida y fuente de inspiración en todo lo que hago.

Patricia Vilcarino

Agradecimiento

A los docentes de la Universidad

César Vallejo, de la Maestría de Gestión de Servicios de Salud – Chimbote, por brindarme sus conocimientos y su apoyo incondicional en el logro de mi mayor deseo de ser maestro.

A los trabajadores del C.S. Progreso, quienes participaron en el presente estudio, por su confianza y colaboración.

La autora

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección	17
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	51

Índice de tablas

Tabla 1. Correlación entre el puntaje de estrés laboral y desempeño laboral de 55 trabajadores del Centro de Salud Progreso de Chimbote	24
Tabla 2. Distribución de 55 trabajadores del Centro de Salud Progreso de Chimbote según nivel de estrés laboral	25
Tabla 3. Distribución de 55 trabajadores del Centro de Salud Progreso de Chimbote según nivel de desempeño laboral	26
Tabla 4. Correlación para las dimensiones de estrés laboral y las dimensiones de desempeño laboral de 55 trabajadores del Centro de Salud Progreso de Chimbote	27

Índice de figuras

Figura 1. Diseño de investigación

14

RESUMEN

El presente estudio se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Progreso de Chimbote, 2021. Se conoce que el Centro de Salud Progreso presentó el segundo lugar en diagnósticos de casos de COVID-19, situación que exigió un máximo de esfuerzo laboral a los trabajadores, razón por la que se realizó esta investigación. Para lo cual se evaluaron datos de 55 trabajadores, fueron utilizados los instrumentos validados de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el cuestionario de Desempeño Laboral. La técnica de contrastación estadística fue el coeficiente de correlación Rho de Spearman y el software utilizado fue el SPSS versión 26. Recopilados, tabulados y procesada la información se encontró: Rho de $-0,456$ ($p < 0,001$) para la correlación entre el estrés laboral global y desempeño laboral, el estrés laboral fue medio en $41,8\%$ y alto en $34,5\%$; el desempeño laboral fue alto en $80,0\%$ y medio en 20% ; la dimensión experiencia o habilidad práctica presento valores de Rho $-0,311$ ($p=0,021$), $-0,412$ ($p=0,002$), $-0,341$ ($p=0,011$), $-0,361$ ($p=0,007$), $-0,336$ ($p=0,012$) y $-0,319$ ($0,018$) para las dimensiones del estrés laboral clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, falta de cohesión y respaldo del grupo respectivamente. Se concluye que existe relación moderada inversa significativa entre estrés y desempeño laboral.

Palabras clave: Estrés laboral, desempeño laboral, correlación.

ABSTRACT

The present study was carried out with the objective of determining the relationship between the stress level and work performance in workers of the Progreso Health Center in Chimbote, 2021. It is known that the Progreso Health Center presented the second place in diagnoses of cases of COVID-19, a situation that demanded a maximum of work effort from workers, which is why this investigation was carried out. For which data from 55 workers were evaluated, the validated instruments of Labor Stress of the ILO-WHO and the Labor Performance questionnaire were used. The statistical contrast technique was the Spearman Rho correlation coefficient and the software used was SPSS version 26. The information collected, tabulated and processed was: Rho of -0.456 ($p < 0.001$) for the correlation between global work stress and job performance, job stress was medium in 41.8% and high in 34.5%; job performance was high in 80.0% and medium in 20%; The experience or practical ability dimension presented Rho values -0.311 ($p = 0.021$), -0.412 ($p = 0.002$), -0.341 ($p = 0.011$), -0.361 ($p = 0.007$), -0.336 ($p = 0.012$) and -0.319 (0.018) for the dimensions of work stress, organizational climate, organizational structure, organizational territory, technology, lack of cohesion and group support respectively. It is concluded that there is a significant inverse moderate relationship between stress and job performance.

Keywords: Job stress, job performance, correlation.

I. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos dos años, el mundo se ha visto conmocionado por la pandemia de SARS-CoV-2, la cual ha influenciado cada uno de los aspectos de vida del ser humano en escala global (Nicola et al, 2020). Así el desempeño laboral ha sido uno de los más afectados, algunos porque fueron suspendidos de los trabajos por medidas de confinamiento obligatorias, otros han visto modificado su desempeño laboral debido al cambio por trabajo desde casa (Kniffin et al,2021).

En el caso de los trabajadores del sector salud, su carga laboral se incrementó sobre todo en las etapas pico de la pandemia (Kamada et al,2021), muchos fueron pasados a trabajo remoto; complicando aún más el trabajo presencial (Liu et al,2020; Rimmer,2020). Eventualmente se contrató personal sin experiencia afectando el estrés y desempeño laboral (Satiani et al,2020; Elbay et al,2020; Ong et al,2020)

A nivel mundial los trabajadores de salud se vieron afectados de forma física y mental (Janssens,2020), a esto la World Health Organization (2020) hizo un llamado a las naciones a garantizar la seguridad de los trabajadores; además mitigar el desgaste laboral utilizando estrategias de esparcimiento (Békesi et al,2021).

En Pakistán, se encontró que el acoso incrementa el estrés laboral y que este afecta el desempeño laboral (Rasool et al 2020). En España se encontró que las condiciones laborales exigentes, tienen repercusiones físicas y psicológicas que afectan el desempeño de los trabajadores de salud (García et al, 2021).

En Estados Unidos se afirmó que la actual pandemia de COVID-19 tuvo una presión sin precedentes sobre los sistemas de salud y los trabajadores de salud, incrementando el estrés laboral y afectando el desempeño (Denning et al, 2021). En Canadá, hasta un 21% entre médicos y enfermeras estaban considerando en dejar la profesión debido al agotamiento relacionado a COVID-19 (Khan et al, 2021).

En México se reportó niveles de estrés superiores para los médicos que las enfermeras, y que los altos niveles de estrés tienen un impacto negativo en el

desempeño laboral. utilizando para la medición del estrés laboral el cuestionario de la OIT-OMS (Correa, 2021).

En Brasil, se reportó un agotamiento severo en 11,4% de trabajadores; en Argentina el agotamiento severo se reportó en 3,2% y estuvo asociado con la carga de trabajo (da Silva et al, 2021; García et al, 2020). En Ecuador el índice de estrés laboral fue mayor en los médicos que en enfermeras (Moncada et al, 2021).

En el Perú, en Lima se encontró que el estrés laboral se relaciona con el rendimiento laboral en enfermeras de una unidad de respuesta rápida de pacientes COVID-19 (Muñante, 2021). También en Lima en personal de enfermería de hospitalización COVID-19 el 26% presentó burnout alto y un 20% de desempeño laboral bajo (Vega, 2021). En Huacho el personal de salud presentó 14,94% de estrés alto y afecto el desempeño laboral (Carhuajulca, 2021).

En Chimbote, se reporta en un hospital público un desempeño laboral bajo en 14% y medio en 35% (Foronda et al, 2021). Otro en el contexto COVID-19 muestra un 48,3% de nivel alto de cansancio emocional, despersonalización alta en 45.1% y nivel de realización personal 65,2% (Martínez, 2021).

El Centro de Salud Progreso es un establecimiento público de nivel I-4, con una población asignada de 27 mil personas. Durante la primera ola COVID-19 fue la segunda institución en diagnosticar casos de COVID-19 después del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Chimbote (Red de Salud Pacífico Norte, 2021).

Esta situación ha puesto al máximo a los trabajadores, complicando aún más el que muchos de ellos ingresaron a trabajo remoto, dejando aún menos trabajadores. Lo que ha incrementado su cantidad de trabajo, a lo que se agrega el temor al contagio, elevando su estrés laboral. Por lo que se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Existe relación entre el estrés y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Progreso – Chimbote,2021?

Existen muchos estudios que asocian el estrés con el rendimiento laboral, en la mayoría de empresas por la disminución en la producción (Valensisi, 2020). La situación en el sector salud, pues fue puesto a prueba en todo el mundo, colapsando casi todos los sistemas de salud (Negro et al, 2021). La ansiedad se incrementó por el trabajo en exceso, muerte de familiares y compañeros (Iyengar et al, 2020; Nyashanu, Pfende y Ekpenyong, 2020). Se considera que esta condición especial de estrés y rendimiento laboral debe de ser estudiada, por lo que se realizó el siguiente estudio.

Como resultado de nuestro estudio se beneficiarán los trabajadores de salud, pues se conocerá la dinámica del estrés y su influencia en el rendimiento, permitiendo su control. El conocimiento de nuestros resultados permitirá a las autoridades elaborar estrategias que promuevan una convivencia laboral apropiada para los trabajadores de salud, mejorando la productividad y desempeño laboral.

El estudio es viable pues el Centro de Salud tiene 58 trabajadores en trabajo presencial, en quienes se realizará el estudio aportando información valiosa.

Con la finalidad de determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Progreso – Chimbote, 2021; se elaboraron los propósitos específicos de identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del centro de salud Progreso – Chimbote, 2021; además identificar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Progreso – Chimbote, 2021; y finalmente establecer la relación de significancia entre las dimensiones de estrés y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Progreso – Chimbote, 2021.

Teniendo como hipótesis Ha: Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Progreso – Chimbote, 2021.

H0: No existe relación entre el estrés y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Progreso – Chimbote, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los estudios internacionales se tiene a Rasool et al (2020) en Islamabad, Pakistán, realizaron un estudio cuantitativo con el objetivo de evaluar las relaciones entre violencia en el lugar de trabajo, estrés ocupacional y el desempeño en el trabajo en médicos, enfermeras y personal paramédico, en total 345 de un total de 15 hospitales. Se utilizó un cuestionario tipo Likert con 48 ítems de 5 puntos cada uno. La técnica estadística consiste en modelos de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales. Los resultados demostraron que la violencia en el lugar de trabajo influye de forma negativa en el rendimiento laboral sostenible. Se identifican tres situaciones claras: primero, el acoso disminuye la moral de los empleados, lo que de forma constante disminuye el desempeño laboral de los empleados. Segundo, el acoso reduce la productividad, aumenta el estrés, la ansiedad, depresión e irritabilidad aumentando las ausencias laborales. En tercer lugar, el ostracismo en el trabajo reduce la motivación entre los trabajadores reduciendo la eficiencia en el trabajo.

Alenezi et al (2018) en Arabia Saudita realizaron un estudio transversal analítico en enfermeras de hospitales públicos y centros de atención primaria con la finalidad de comparar las fuentes de estrés. Para lo cual fueron evaluadas 258 enfermeras de hospitales y 89 enfermeras de atención primaria, se evaluaron entre los componentes de estrés al riesgo de morir, conflicto con los médicos, preparación inadecuada para el trabajo, falta de apoyo, conflicto con otras enfermeras y carga de trabajo, exceptuando el conflicto con otras enfermeras, todos estos factores fueron significativos en la generación de estrés al nivel de $p < 0,05$, por lo que se concluye que los factores de estrés si difieren entre el grupo de atención primaria de salud y las enfermeras que atienden en hospitales, situación que si no es tomada en cuenta va a afectar su desempeño laboral.

Cho y Han (2018) en Corea del Sur realizaron un estudio transversal analítico en 432 enfermeras de 5 hospitales con el objetivo de determinar las relaciones entre el entorno laboral de enfermería y las conductas de promoción de la salud y la calidad del desempeño como enfermera. Los datos se recopilaron mediante cuestionarios auto

informados. Se encontró que las enfermeras gerentes presentan una mayor capacidad de liderazgo, brindan más apoyo y consiguen un mejor manejo del estrés, las que desarrollan más ejercicios y las enfermeras que trabajan en áreas de mayor personal y mejores recursos presentan un mayor nivel de crecimiento espiritual y perciben la calidad de su desempeño como superior.

Los investigadores Labrague y De Los Santos (2020) realizaron un estudio transversal en 325 enfermeras de la primera línea de un hospital general de Filipinas, teniendo como objetivo estudiar la influencia de la resiliencia, el apoyo social y organizacional en la reducción de la ansiedad. La ansiedad se determinó mediante la escala de ansiedad COVID-19, la resiliencia se midió mediante la escala breve de afrontamiento de resiliencia, se utilizó además el cuestionario de apoyo social percibido y el cuestionario de apoyo social percibido. Entre los resultados el 37,8% presentó disfuncionalidad en la ansiedad. Se reportó valores de β : -0,142 ($p=0,011$), -0,151, $P=0,008$, -0,127 ($P=0,023$) para el apoyo social, resiliencia personal y apoyo social respectivamente. Se concluye que la ansiedad de las enfermeras es menor cuando mayor es el apoyo social, el apoyo emocional y la resiliencia.

En Perú Vega-Racchumi (2021) realizó un estudio descriptivo correlacional con el objetivo de determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del Hospital de Ferreñafe, para lo cual evaluó 96 trabajadores, para lo cual utilizó dos cuestionarios validados y sometidos a prueba de confiabilidad aceptable. Las técnicas utilizadas fueron la prueba de chi cuadrado y el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Encontró un chi cuadrado de 20,158 ($p<0,001$) encontrando asociación entre el estrés y desempeño laboral. El Rho de Spearman para el puntaje de estas mismas variables fue de 0,207 ($p=0,043$) indicando una débil relación positiva y significativa. Concluye su estudio afirmando que la asociación entre el estrés y el desempeño laboral es baja. Se concluye que los esfuerzos organizativos para proporcionar mejoras en el crecimiento personal y promover la responsabilidad en el trabajo de las enfermeras debe considerar el mantener estilos de vida saludables.

Lauracio y Lauracio (2020) realizaron un estudio descriptivo correlacional en 42 trabajadores de salud de atención primaria de Puno, Perú. La finalidad fue identificar si existe relación entre el nivel de burnout y el desempeño laboral. El nivel de burnout se determinó mediante el test Maslach Burnout Inventory y para el desempeño laboral el instrumento utilizado fue el cuestionario de autoevaluación de desempeño laboral. Entre los resultados se encontró que el síndrome de burnout es de nivel medio y el desempeño laboral es alto. Estos investigadores concluyeron que no existe asociación entre el nivel de burnout y el desempeño laboral.

Ángeles (2019) realizó un estudio correlacional transversal en 42 colaboradores del Centro de Salud de Chiquian en Bolognesi, Perú, con el objetivo de evaluar la relación entre el estrés y desempeño laboral. La técnica adecuada fue la encuesta y como instrumento se utilizaron dos cuestionarios, uno para el estrés y el segundo para el desempeño laboral. La prueba estadística utilizada es el Rho de Spearman. Los resultados reportaron que los factores estresantes más frecuentes fueron: la carga laboral, las relaciones entre los compañeros y el ambiente de trabajo. El coeficiente Rho de Spearman para la correlación entre el estrés y desempeño laboral fue de -0,786 y p valor de 0,00. Se concluye que existe una correlación inversa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral.

Laqui (2019) realizó una investigación observacional y transversal en 131 trabajadores de la microred de salud Alca y Cotahuasi, con el objetivo de determinar la influencia entre el grado de estrés y el desempeño laboral. El estrés laboral se midió según la escala propuesta por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la escala de desempeño laboral. El método utilizado fue la encuesta. Entre los resultados se encontró un nivel de estrés alto en 3,82%, fue intermedio en 71,75% y el 24,43% presento un nivel de estrés bajo. La relación se calculó mediante la rho de Pearson, siendo su valor de -0,444 ($p=0,0$). Se concluye que el nivel de estrés laboral influye negativamente sobre el desempeño.

Puma (2017) realizó un estudio transversal y correlacional en 108 trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, con la finalidad de evaluar la relación

entre el estrés y el desempeño laboral. Se empleó la encuesta para recopilar la información. Siendo los instrumentos cuestionarios adecuadamente validados. Los resultados evidenciaron relación inversa para el estrés y desempeño laboral con Rho Spearman de -0,383 y p valor de 0,00. En este estudio se concluye que a mayor estrés se presenta menor desempeño laboral.

El término estrés se remonta al siglo XIV, a la lengua inglesa y es el término conocido como stress, el que significa que es algo que tensiona, su significado primigenio se rastrea hasta la palabra griega escrita como “Estrigeree” (Robinson,2018).

El significado del término estrés está asociado al contexto en el que se presenta, pues desde una perspectiva fisiológica implica un conjunto de relaciones y reacciones orgánicas útiles en la adaptación a nuevas condiciones que sobre todo demandan retos, se puede simplificar fisiológicamente que el estrés implica toda situación de aumento los valores de la hormona adrenocorticotrópica (Noushad et al, 2021).

El estrés se encuentra presente en todos los ámbitos de la actividad humana y la parte laboral no queda exenta, sin señalar que entre los diferentes ámbitos el estrés se encuentre aislado, siempre es posible encontrar un nexo (Siegrist & Li, 2017). Se concibe al estrés laboral como una problemática importante que implica a los trabajadores, en este caso del sector salud y se traduce en la resultante entre el individuo y el ambiente, relacionado sobre todo al miedo, el cual con frecuencia el trabajador cree no dar la talla de las demandas que exige una situación laboral en particular (Havermans et al, 2018; Ptáček et al, 2017).

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) el estrés es una respuesta física y emocional a la percepción de un desbalance entre las exigencias del trabajo mismo y los recursos o capacidades del individuo. La institución puede determinar esta resultante y tratar de controlarlo, de no ocurrir esto ocurrirá un descontrol, el cual tratará de ser inicialmente controlado por el trabajador con sobre esfuerzo, pero luego

aparecerán las manifestaciones físicas, emocionales y conductuales, siendo eso lo conocemos como síntomas de estrés (OIT, 2016).

Se reconoce a la teoría de la apreciación cognitiva, conocida como transaccional y reconoce al estrés como un proceso cognitivo conductual individual y el ambiente suele ser estresante o no para el individuo. Está también la teoría exigencias y control y expresan que solo las variables que dimensionan una realidad la pueden definir (Cuevas y García, 2012).

Se reconocen dos tipos de estrés laboral: primero el estrés episódico, es el que ocurre momentáneamente y después que el evento cesa, van a desaparecer todos los síntomas asociados. Segundo el estrés crónico, es aquel que se presenta de forma repetida y estos síntomas reaparecen cada vez que la situación estresante se presenta y mientras no se decida enfrentar esta situación para superarla, este no va a desaparecer, como ejemplo se puede señalar al estrés debido a la sobrecarga de trabajo (Burman y Goswami, 2018).

Como causas del estrés laboral se reconocen entre las más visibles a la mala organización entre los puestos de trabajo y la forma como son guiados o jefaturados, esto suele ser visible cuando existe un descriptor u organizador funcional de los puestos de trabajo, que puede alertar sobre este evento. También se reconoce como otra causa que se asocia al estrés laboral al exceso en las exigencias laborales, es decir una enorme carga laboral, suele estar asociado a mala gestión con presencia de condiciones laborales insatisfactorias (Chan, 2019). Todas estas condiciones interactúan para que se identifiquen como causantes de estrés laboral, aunque se entiende que la respuesta es única de cada sujeto, la forma como va a sobrellevar la condición estresante, va a ser crucial para la emergencia del estrés (González, 2014).

Sobre las teorías del estrés, se tiene primero, la teoría que propone una respuesta fisiológica, atribuyendo que los organismos están preparados para iniciar un proceso que los puede llevar a la adaptación o al desequilibrio, dependiendo de las capacidades del organismo, para esta teoría, cualquier estímulo, sobre todo nuevo

puede ser estresante (Cohen, Gianaros & Manuck, 2016). Se reconocen en el organismo tres etapas muy marcadas como respuesta clásica y se denomina Síndrome General de Adaptación. La etapa inicial es de alarma, allí el organismo percibe una serie de estímulos a las que anteriormente no se había enfrentado y definitivamente no está adaptado, esta reacción tiene dos fases, la primera es aguda, caracterizada por liberación de adrenalina, seguida de la segunda fase, caracterizada por un contra choque, en esta fase algunas enfermedades asociadas al estrés pueden aparecer. Existe una segunda etapa que consiste en la resistencia al estresor permanente, lo cual se logra adaptándose al estresor, manifestando incluso síntomas contrarios a los que usualmente el estrés produciría. La tercera etapa se conoce como la del agotamiento, es cuando el agente estresor se ha hecho crónico, logrando vencer la resistencia, apareciendo entonces los síntomas del estrés con alteraciones psicofisiológicas los cuales pueden ser irreversibles (Marin, León, García et al, 2020).

Teóricamente el estrés se inicia cuando la realidad es captada y los estímulos producidos son interpretados por el organismo el cual inicia un proceso de actividades fisiológicas con la finalidad de dar respuesta, la cual es individual y propia de cada una, y no constituirá en estrés para todos, pues va a depender de la red simbólica mental de cada persona, la cual va a valorar el estímulo y a la vez evaluará su respuesta y podrá a prueba su capacidad para enfrentar un agente estresor (Bienertova, Lenart y Scheringer, 2020).

El estrés laboral es una resultante para algún producto de una negociación que al final manifiesta un desequilibrio, que puede tener matices de inequidad al evidenciarse una desigualdad entre las demandas del ambiente y los recursos necesarios del trabajador para poder satisfacer esas demandas, esta situación puede ser extrema lo que va a resultar perjudicial para los miembros de la organización (Goodnite, 2014).

Un grupo compacto, organizado es la envidia de toda organización, cuando existe lo contrario como: Falta de cohesión, cuando hay conflictos grupales, clima burocrático, imposición de obligaciones grupales con una evidente gerencia débil, el

clima grupal entonces se ha vuelto estresante y la organización termina siendo fuente de estrés laboral (Chen, Chang & Chang, 2017).

La mejora de las competencias en los trabajadores, dentro de las diferentes áreas laborales se convierte en una potencial fuente de estrés, pues está siempre pendiente la inseguridad laboral, al no estar al día con la adquisición de nuevas competencias y no se sienten seguros en sus puestos de trabajo, sobre todo cuando los contratos son temporales en incluso a pesar de estar a la vanguardia de su formación profesional siempre está el temor de que una falta en la valoración de sus logros, no sea tomado en cuenta o el temor a un despido arbitrario, lo que se convierte en una fuente de estrés (Furegato, 2012).

La innovación tecnológica eventualmente es una fuente de estrés, pues muchas veces el grupo y la organización del grupo no esta tan adelantado como si lo está la tecnología, pues la innovación demanda adaptación, planificación, diseño y la adquisición de nuevas competencias siendo eventualmente tedioso y estresante (Dragano & Lunau, 2020).

El líder es vital en toda organización pues está llamado a influir en el grupo, y debe hacerlo orientado a lograr las metas de la institución, al respecto señalamos tres aspectos vinculados a la injerencia del líder: Primero, la relación líder miembro, respeto del líder a los miembros y confianza recíproca que los trabajadores ponen en el líder. En segundo lugar, la estructura de la organización, pues el líder debe conocerla y encabezarla, teniendo los miembros conocimiento pleno de ello. En tercer lugar, está el aspecto de poder, debe emanar autoridad acompañada de equidad, para tomar decisiones agradables como la promoción de trabajadores, reconocimiento e incremento de salario y otras no agradables como el despido de trabajadores. Si la conducta de un líder se torna hostil con sus subordinados se cae en el comportamiento abusivo y autoritario, es cuando el líder constituye ya una fuente de estrés (Chan, 2019; Caniels, Semeijn y Renders, 2018).

El estrés que se manifiesta durante el trabajo no puede ser atribuido solamente a los factores de la organización, sino que la actividad de la vida rutinaria extra laboral, es decir el ámbito familiar y amical, pueden influir e incluso entrar en conflicto con la actividad laboral, por lo tanto, al momento de evaluar el estrés laboral, es importante conocer la carga que el trabajador trae de fuera (An et al, 2020; Lu et al, 2017).

Entre los trabajadores del sector salud se encuentran los del área administrativa, que no está exenta de estrés laboral, siendo las exigencias por la diversidad de tareas y eventualmente con responsabilidad legal, los conmina a estar mucho tiempo sentados y concentrados en su tarea buscando máxima eficiencia, siendo esto agotador y muy estresante (Weaver et al, 2021).

El desempeño laboral puede ser definido como la realización, ejecución o desarrollo de labores en el centro usual de trabajo y suele estar asociada para la profesión que la persona ostenta (Mishra & Bost, 2018). Se entiende también al desempeño laboral como la conducta propia del trabajador en la exploración de los lineamientos, metas y objetivos predefinidos, las que interactúan y se integran, señalando al contenido mental, capacidades, experiencias, sentimientos, valor agregado, características personales y valores que permiten lograr los resultados esperados, en concordancia con los requerimientos técnicos y/o actividades productivas de la institución (Bai, Tian & Liu, 2021).

El término desempeño laboral se refiere en instancia final, a la actividad que el trabajador viene ejecutando, siendo esta situación un poco más compleja ya que van apareciendo en el escenario situaciones como: el comportamiento en el trabajo, y la vinculación de este con el cumplimiento de las normas de bioseguridad, el correcto aprovechamiento del tiempo dedicado a las labores y la responsabilidad con la salud en el trabajo (Pilipiec, 2020; Spagnoli, Haynes, Kovalchuk et al; 2020).

Do (2018) afirma que su evaluación permite identificar nuevas medidas de compensación, con miras a optimizar este desempeño, también permite ubicar debilidades que puedan ser compensadas con un programa de capacitación. Lee

(2018) aporta en relación a la definición del desempeño laboral, en que es necesario plantear nuevas definiciones, cuyo énfasis radica en que se debe dejar de lado el criterio financiero. Dinc (2017) afirma que es más importante identificar los elementos fomentadores y los factores limitantes y evaluarlos, en función a optimizar el desempeño laboral. Fordjour y Chan (2020) con una filosofía diferente y destaca como primordial a la fijación de metas, afirmando que el comportamiento se acomoda a estas, logrando una mejora en el desempeño. En su aporte señala que la meta a colocarse debe ser la más alta posible y nunca debe ser identificada por los trabajadores como una meta fácil. Eliyana, Ma'arif y Muzakki (2019) lo reduce a la expresión "el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan de forma eficaz para lograr metas comunes, en concordancia con reglas previamente establecidas". Gordon et al (2018) identifica al desempeño laboral como la eficacia individual y satisfactoria del trabajador, dentro de una organización siendo vital para la organización. Siendo su rendimiento y satisfacción lo que debe ser medido y observado.

El desempeño laboral puede ser visualizado observando el comportamiento del trabajador contrastándolo con los objetivos que fueron asignados a su trabajo y según el caso se pueden y existen fichas que permiten estimar en base a puntuación asignada el grado de desempeño laboral. Partiendo del principio de que los individuos tienen variaciones en su desempeño generando patrones distintos del mismo, siendo la forma más factible de monitorizarlo asociándolo con las necesidades y metas (Speight, Firnhaber, Scott y Wei, 2019; Sonoda, Onozuka y Hagihara, 2018).

Cuando el desempeño laboral logra ser cuantificado, estableciéndose un score para cada individuo, se puede conocer como los miembros de la institución se desempeñan en el logro de las metas establecidas. Esta situación permite diferenciar a los sujetos y observar algunos patrones comunes que permitan identificar algunas variables como recompensas tanto intrínsecas como extrínsecas que puedan influenciar en los diferentes scores observados para el desempeño laboral (Na, Chaiprasit y Pukkeeree, 2018; Nagami, Tsutsumi, Tsuchiya et al, 2010).

Para lograr medirlo se proponen instrumentos que evalúan dimensiones las cuales permiten aproximarnos a lograr un entendimiento en el estrés laboral. Entre estas dimensiones destacan tres en el presente estudio, siendo estas: las relaciones interpersonales, la experiencia o habilidad práctica y la satisfacción laboral (Correa, 2021). Las relaciones interpersonales son el resultado de una interacción recíproca entre personas al interior de una institución en la que laboran con un fin común, aunque cada una de ellas se encargue de aspectos muy específicos o particulares (Bala et al, 2021; Le et al, 2018). La experiencia o habilidad práctica se adquiere en el tiempo, aunque todos los integrantes del grupo no evolucionan igual y guarda una relación directa con la formación recibida por el individuo (Vorina, Simonic & Vlasova, 2017). La satisfacción laboral es el resultado de sentirse identificado con su trabajo, estar feliz con lo que hace y se relaciona con un mejor desempeño laboral (Deng, 2019).

Ángeles (2019) encontró una correlación inversa entre el estrés laboral y el desempeño laboral, pues a medida que el estrés presentaba un mayor puntaje, el desempeño presentaba una tendencia a la baja, atribuyendo el mayor peso a la carga laboral y a las pésimas relaciones personales en el ambiente de trabajo.

Gamarra (2018) al afirmar la existencia de una relación inversa entre las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones del desempeño laboral, señalando además que el desempeño laboral se va a maximizar cuando los empleados disminuyen su estrés.

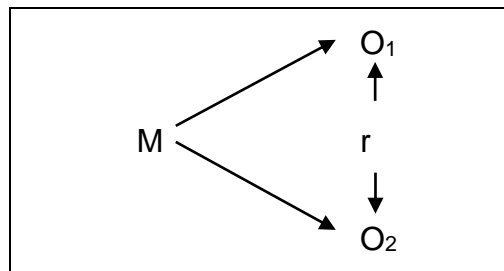
Es importante reconocer que también se reportan datos contradictorios como los de Laureano y Laureano (2020) quien no encuentra correlación entre el burnout y desempeño laboral en ninguna de sus dimensiones.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según Argimón Pallás y Jiménez Villa (2013), el presente estudio es observacional porque no existe control en la asignación de los factores de estudio. Por su secuencia temporal es transversal, ya que la variable de interés se mide una sola vez. Por el nivel de análisis correlacional y por el inicio del estudio en relación con la cronología de los hechos es retrospectivo.

El diseño del estudio se muestra en la figura 1, según la clasificación de Argimón y Jiménez (2013), se corresponde con un estudio descriptivo transversal.



Dónde:

- M : Muestra
- O1 : Medición del nivel de estrés
- O2 : Medición del desempeño laboral
- r : Correlación entre variables (Rho de Spearman)

Figura 1. Diseño correlacional

3.2. Variables y operacionalización

Estrés laboral

Definición Conceptual: Es la respuesta física y emocional como consecuencia de una inequidad entre la exigencias y recursos proporcionados para afrontar las exigencias (Goodnite, 2014)

Definición Operacional: Será medido en las 7 dimensiones como: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder y falta de cohesión, calificada según indicadores como bajo, medio y alto de forma general como para cada uno de los indicadores, siendo su escala de medición ordinal.

Desempeño laboral

Definición Conceptual: se define como la eficacia en la productividad del personal dentro de una organización siendo esta necesaria para el cumplimiento de las metas institucionales (Speight, Firnhaber, Scott y Wei, 2019; Sonoda, Onozuka y Hagihara, 2018)

Definición Operacional: Será medido en sus 3 dimensiones relaciones interpersonales, experiencia o habilidad práctica y satisfacción laboral. Los indicadores señalan a cada dimensión como alto, medio y bajo; siendo su escala de medición ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

La población estuvo conformada por los trabajadores del Centro de Salud Progreso que se encontraron en trabajo presencial entre enero a septiembre del 2021, integrada por personal asistencial, administrativo, entre otros. Según la jefatura de personal del establecimiento, se encontraron laborando en forma

presencial 58 trabajadores, quienes cumplieron con una serie de criterios predeterminados y estuvieron distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro 1

Población de trabajadores del Centro de Salud Progreso

Trabajadores del Centro de Salud Progreso	Cantidad
Médicos	3
Enfermeras	11
Obstetras	13
Técnico de enfermería	10
Personal de Laboratorio	5
Personal Administrativo	9
Otros profesionales de la salud	7
TOTAL	58

Criterios de inclusión

- Trabajadores que se encuentran en actividad presencial entre enero a septiembre del 2021.
- Trabajadores que aceptan ser parte del estudio.
- Todas las modalidades de contrato.

Criterios de exclusión

- Trabajadores que estuvieron con descanso médico u hospitalizados por más del 50% del tiempo de estudio.
- Trabajadores que se encontraron en trabajo remoto entre enero a septiembre del 2021.

- Trabajadores que no desearon participar del estudio.

Muestra

Estuvo constituida por los trabajadores en labor presencial del centro de salud Progreso, durante los meses de enero – septiembre 2021 (N = 58) que accedieron a formar parte del estudio y contestaron los test de estrés laboral y rendimiento laboral.

Muestreo

El muestreo no es pertinente ya que se trabajó con la población total.

Unidad de análisis

Estuvo conformada por cada uno de los trabajadores en labor presencial del centro de salud Progreso.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se utilizó la encuesta, la cual es una técnica que permite recopilar información de interés para el investigador, siguiendo unas pautas que permitan la elaboración de dicho constructo, siendo necesaria su posterior validez y confiabilidad (Feria-Ávila, Mantilla-González y Mantecón-Licea 2020). Esta técnica necesita de instrumentos. La recopilación de la información fue mediante una encuesta virtual o encuesta en línea, las cuales actualmente han incrementado su influencia en gran manera por la actual situación sanitaria mundial (Ball, 2019). Se hizo con ayuda de la plataforma Google formularios, que consiste en un cuestionario que hace al entrevistado de forma confidencial previa coordinación telefónica con el trabajador, previa solicitud a la jefatura del Centro de Salud.

Instrumento

Para nuestro estudio se consideró el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Una de las formas más difundidas son las de tipo Likert, las cuales consisten en instrumentos psicométricos y se caracterizan porque el encuestado debe registrar su acuerdo o desacuerdo de forma estratificada, de más a menos o viceversa, teniendo como punto central la alternativa “ni de acuerdo ni desacuerdo”, con alguna situación que el cuestionario expone (Matas, 2018; Mircioiu y Atkinson, 2017). En nuestro estudio el test que midió el puntaje de estrés laboral aplicado fue la escala de estrés laboral de la OIT-OMS elaborado por Ivancevich y Matteson en 1989, validado en Perú por Suárez-Tunanñaña (2013), y para el desempeño laboral la escala de desempeño laboral desarrollada por Castillo (2013) y validado por Ocharán (2017).

Para la evaluación de variables se consideró los siguientes cuestionarios:

a. Escala de estrés laboral de la OIT-OMS (Suárez-Tunanñaña, 2013), es un test que consta de 25 ítems, está elaborado en una escala de tipo Likert, los cuales buscan información sobre los estresores laborales agrupados. Este test consta de siete dimensiones:

La primera dimensión recopila información sobre el clima organizacional que está compuesto por los ítems 1, 10, 11 y 20. Se cataloga como bajo de 1 a 9 puntos, como medio de 10 a 18 puntos y alto de 19 a 28 puntos.

La segunda dimensión recopila información sobre la estructura organizacional, y está compuesta por los ítems 2, 12, 16 y 24. Y su puntuación se clasifica de forma similar a la dimensión que evalúa el clima organizacional.

La tercera dimensión consta del territorio organizacional y considera los ítems 3, 15 y 22. Se clasifica como bajo a un puntaje de 1 a 7, como medio al puntaje de 8 a 14 y como alto al puntaje de 15 a 21.

La cuarta dimensión evalúa la tecnología y consta de los ítems 4, 14 y 25. Su puntuación se clasifica de forma similar a la dimensión que evalúa el territorio organizacional.

La quinta dimensión evalúa la influencia del líder, consta de los ítems 5, 6, 13 y 17. Su puntuación se clasifica de forma similar a la dimensión que evalúa el clima organizacional.

La sexta dimensión evalúa la falta de cohesión y consta de los ítems 7, 9, 18 y 21. Su puntuación se clasifica de forma similar a la dimensión que evalúa el clima organizacional.

La séptima dimensión evalúa el respaldo del grupo y consta de los ítems 8, 19 y 23. Su puntuación se clasifica de forma similar a la dimensión que evalúa el territorio organizacional.

b. Escala de desempeño laboral. Constituye un cuestionario elaborado y validado por Castillo-Atau (2013) y por Ocharán (2017). Este documento consta de 20 ítems, su diseño es de tipo Likert con 5 criterios y evalúa tres dimensiones:

La primera dimensión evalúa las relaciones interpersonales y tiene los ítems 1, 2, 3, 4 y 5. Su puntuación se clasifica como bajo de 5 a 11 puntos, medio de 12 a 17 puntos y alto de 18 a 25 puntos.

La segunda dimensión evalúa la experiencia o habilidad práctica y consta de 11 variables, siendo los ítems: 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 15 y 16. Su puntuación se clasifica como bajo entre 11 a 25 puntos, medio entre 26 a 40 puntos y alto entre 41 a 55 puntos.

La tercera dimensión evalúa la satisfacción laboral y consta de los ítems: 17, 18, 19 y 20. Su puntuación clasifica como bajo entre 4 a 8 puntos, como medio entre 9 a 14 puntos y como alto entre 15 y 20 puntos.

3.4.1. Validez de los instrumentos y confiabilidad

a) Validez de los instrumentos

La validez de ambos instrumentos “Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS” y “Cuestionario de desempeño laboral” se realizó mediante juicio de expertos, mediante una matriz de validación de instrumento que evalúa la validez interna según sus dimensiones e ítems (López et al, 2019), esta matriz y la respuesta de los jueces se pueden visualizar en el anexo 4. En el anexo 5 se puede evidenciar el coeficiente V de Aiken que evalúa la concordancia entre los jueces, permitiendo cuantificar cuán relevantes son los ítems respecto a sus dimensiones o dominio de un contenido, el cual debe ser evaluado por jueces (Robles pastor, 2018).

Para el “Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS” presento un valor para el V de Aiken de 1,0 lo que indica una concordancia perfecta entre los jueces y el mismo resultado fue encontrado para el “Cuestionario de desempeño laboral”. Ver el anexo 5.

Cuadro 2

Expertos que participaron en la validación del instrumento

Participante	Experiencia	Resultado
Experto 1	Maestría	Bueno
Experto 2	Maestría	Bueno
Experto 3	Maestría	Muy Bueno

b) Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad para ambos cuestionarios, se logró mediante una prueba estadística denominada Coeficiente Alfa de Cronbach, el cual permite conocer la fiabilidad (consistencia interna) de una escala o test (McNeish,

2018), entendiéndose, como consistencia interna a la covariación que existe entre los ítems del test (Tavakol,2017), siendo su aplicación usual en instrumentos de tipo Likert, como los dos instrumentos utilizados en nuestro estudio. El cálculo de alfa de Cronbach se puede evidenciar en el anexo 6 “Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos”. Ambos instrumentos fueron evaluados a través de una prueba piloto en 17 trabajadores de diferentes establecimientos de salud de primer nivel de atención, donde el “Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS” presentó un alfa de Cronbach de 0,884 lo que indica que es confiable; y para el “Cuestionario de desempeño laboral” se encontró un valor para el alfa de Cronbach de 0,934 lo que indica que es un instrumento confiable.

3.5. Procedimientos

Primero se solicitó la autorización al director del Centro de Salud Progreso (anexo 7), luego de obtener los permisos respectivos; se procedió a investigar e identificar a los trabajadores asistenciales y administrativos en labor presencial. Posteriormente, nos comunicamos vía llamada telefónica con cada uno de los trabajadores para dar a conocer el objetivo y la importancia de su participación en el estudio. Por el contexto de pandemia debido al COVID - 19, el cuestionario se elaboró en la plataforma Google forms y se envió a través de un link al WhatsApp de cada trabajador en donde se incluyó el consentimiento informado. Una vez llenados ambos instrumentos, se generó una base de datos con las respuestas de cada trabajador, la información recopilada fue ingresada en una base de datos previamente elaborada en el programa SPSS versión 26 el cual permitió desarrollar las técnicas estadísticas pertinentes.

Finalmente, los resultados de los datos fueron sistematizados en cuadros y gráficos para poder explicar los hallazgos encontrados.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se propone la estadística descriptiva y para la correlación con las características se plantea la correlación de Spearman. Los resultados fueron presentados en tablas de análisis porcentual para las dimensiones de nivel de estrés y en tablas de doble entrada para la contrastación con las variables grupo ocupacional, condición laboral, edad y sexo. El p valor aceptado como significativo será menor de 0,05. El software estadístico utilizado fue el SPSS versión 26. Se determinó también el tamaño del efecto y la potencia estadística post hoc (Ventura, 2019), para lo cual se utilizó el software gratuito G*Power (Universität Düsseldorf, 2020).

3.7. Aspectos éticos

Para poder realizar el presente estudio se contó con la autorización del jefe del Centro de Salud Progreso, previa solicitud dirigida a su persona. Se solicitó el consentimiento informado a cada uno de los participantes, informándoles que los datos obtenidos serán utilizados solo con fines académicos y que esta sería tratada de forma estrictamente confidencial, pues no se solicitó nombres completos. El presente estudio cumple con lo establecido en la declaración de Helsinki II y la Ley General de Salud (World Medical Association, 2013; Ley General de Salud N° 26842, 2012).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Correlación entre el puntaje de estrés laboral y desempeño laboral de 55 trabajadores del Centro de Salud Progreso de Chimbote.

Correlación de Spearman		Desempeño laboral
Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-0,456**
	Significancia (bilateral)	0,00
	n	55

Fuente: Encuesta virtual aplicada a trabajadores del Centro de Salud Progreso de Chimbote, 2021.

Interpretación:

Se muestra para la correlación de Spearman un Rho de -0,456 significativo, lo que señala que existe una correlación moderada inversa, pero significativa a un nivel $p < 0,001$. Esto significa que a mayor estrés laboral se presenta menor desempeño laboral.

Tabla 2

Distribución de 55 trabajadores del Centro de Salud Progreso de Chimbote según nivel de estrés laboral.

Nivel	f	%
Bajo	13	23,6
Medio	23	41,8
Alto	19	34,5
Total	55	100,0

Fuente: Encuesta virtual aplicada a trabajadores del Centro de Salud Progreso de Chimbote, 2021.

Interpretación:

En la tabla 2, se puede apreciar que el mayor porcentaje de estrés laboral fue calificado como medio con 41,8%, seguido del estrés laboral alto con 34,5% y en último lugar el estrés laboral bajo con 23,6%.

Tabla 3

Distribución de 55 trabajadores del Centro de Salud Progreso de Chimbote según nivel de desempeño laboral.

Nivel	f	%
Bajo	0	0,00
Medio	11	20,0
Alto	44	80,0
Total	55	100,0

Fuente: Encuesta virtual aplicada a trabajadores del Centro de Salud Progreso de Chimbote, 2021.

Interpretación:

No se encontraron casos de nivel de desempeño laboral bajo a la clasificación según el puntaje total. El mayor porcentaje de desempeño laboral que se clasificó fue el alto con 80% y el medio con 20%.

Tabla 4

Correlación para las dimensiones de estrés laboral y las dimensiones de desempeño laboral de 55 trabajadores del Centro de Salud Progreso de Chimbote.

		Desempeño laboral			
		Relaciones interpersonales	Experiencia o habilidad práctica	Satisfacción laboral	
Estrés laboral	Clima organizacional	Rho*	-0,156	-0,311	-0,150
		Sig.	0,256	0,021	0,273
		d** (1-β)***	0,39 (0,972)	0,56 (0,988)	0,39 (0,970)
	Estructura organizacional	Rho	-0,259	-0,412	-0,304
		Sig.	0,056	0,002	0,024
		d (1-β)	0,51 (0,985)	0,64 (0,992)	0,55 (0,988)
	Territorio organizacional	Rho	-0,044	-0,341	-0,164
		Sig.	0,747	0,011	0,231
		d (1-β)	0,2 (0,913)	0,58 (0,989)	0,40 (0,973)
	Tecnología	Rho	0,029	-0,361	-0,215
		Sig.	0,836	0,007	0,114
		d (1-β)	0,17 (0,925)	0,60 (0,990)	0,46 (0,981)
Influencia del líder	Rho	-0,157	-0,226	-0,017	
	Sig.	0,252	0,097	0,900	
	d (1-β)	0,39 (0,971)	0,47 (0,982)	0,13 (0,937)	
Falta de cohesión	Rho	-0,152	-0,336	-0,269	
	Sig.	0,269	0,012	0,047	
	d (1-β)	0,39 (0,971)	0,59 (0,989)	0,52 (0,986)	
Respaldo del grupo	Rho	-0,078	-0,319	0,037	
	Sig.	0,571	0,018	0,790	
	d (1-β)	0,28 (0,941)	0,56 (0,988)	0,19 (0,922)	

Fuente: Encuesta virtual aplicada a trabajadores del Centro de Salud Progreso de Chimbote, 2021.

*Rho de Spearman.

**Tamaño del efecto para la correlación se usa el coeficiente de determinación.

***Potencia estadística.

Interpretación:

La correlación de Spearman muestra que la dimensión de estrés laboral clima organizacional, tiene moderada correlación inversa, pero significativa. La dimensión de estrés laboral estructura organizacional tiene correlación moderada inversa pero significativa con la dimensión experiencia o habilidad práctica y satisfacción laboral. La dimensión de estrés laboral territorio organizacional tiene correlación moderada inversa y significativa con la dimensión experiencia o habilidad práctica del desempeño laboral. La dimensión tecnología tiene correlación moderada inversa con la dimensión experiencia o habilidad práctica del desempeño laboral. La dimensión falta de cohesión del estrés laboral tiene correlación significativa inversa con las dimensiones del desempeño laboral, experiencia o habilidad práctica y satisfacción laboral siendo moderada y baja respectivamente. La dimensión de estrés laboral respaldo del grupo tiene correlación moderada inversa y significativa con la dimensión experiencia o habilidad práctica del desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

En líneas generales en nuestros resultados obtenemos que el estrés laboral se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral, a medida que se encuentra un mayor estrés laboral hay un desempeño laboral más bajo, siendo esta relación inversa significativa, esta información general que encontramos concuerda con lo que reportó Ángeles (2019) en Puno, quien evalúa el estrés y desempeño laboral y las relaciona utilizando la misma técnica estadística, el Rho de Spearman, aunque la relación encontrada por Ángeles fue mucho más fuerte, del orden $-0,786$ y p del nivel de $0,001$. Destaca también el estudio realizado por Laqui (2019), quien encuentra los mismos resultados, aunque el coeficiente que utilizó fue el r de Pearson, lo cual se relaciona más con las características de normalidad de sus variables, sin embargo, el valor obtenido fue de $-0,444$, con un p valor también de nivel de $0,001$. Respalda aún más nuestros resultados lo reportado por Puma (2017), quien, en San Juan de Lurigancho, de Lima, Perú, luego de evaluar 108 trabajadores de atención primaria, llegó a resultados similares a los nuestros con Rho de Spearman de $-0,383$ y p de $0,001$.

Es importante señalar que a pesar de que los resultados de los autores señalados, en líneas generales respaldan nuestros hallazgos, los instrumentos utilizados por estos estudios para medir las variables estrés laboral y desempeño laboral no fueron los mismos que se utilizaron en nuestro estudio, e incluso la forma de dimensionarlo fue diferente. En nuestro estudio, el estrés laboral se dividió en siete dimensiones: como el clima organizacional, la estructura organizacional, el territorio organizacional, la tecnología, la influencia del líder, la falta de cohesión y el respaldo del grupo, que es lo recomendado por la OIT (Correa, 2021; OIT, 2016). Por su parte Ángeles (2019) en su estudio establece solo tres dimensiones a cambio de las siete de nuestro estudio, dividiéndola en factores ambientales, organizaciones y personales; desapareciendo dimensiones como la influencia del líder. El estudio de Puma (2017) establece cinco dimensiones para determinar el estrés laboral, centrándolas todas en aspectos netamente laborales y tampoco toma en cuenta la influencia del líder. A pesar que los instrumentos utilizados fueron diferentes, los resultados generales concordaron con

los nuestros, situación que lleva a suponer que el estrés laboral puede medirse desde diferentes dimensiones y los resultados van a ser consistentes, que incluso van a poder concordarse con el desempeño laboral.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2016) ya manifestaba en su informe sobre la organización del trabajo y que cuando un trabajador padece de estrés laboral, suele carecer de motivación y estímulo en el trabajo, e incluso ser enfermizo y menos productivo.

En relación a la variable desempeño laboral en nuestro estudio presenta tres dimensiones, relaciones interpersonales, experiencia u habilidad práctica y satisfacción laboral; mientras que el estudio de Ángeles (2019) esta variable presenta solo dos dimensiones para la variable desempeño y los clasifica en factores actitudinales y factores operativos, su clasificación final tiene al igual que nuestro estudio tres categorías. Puma (2017) opta también por dos dimensiones, a las que clasifica el desempeño en la función y características individuales, Puma no considera en sus dimensiones ni en sus ítems temas relacionados con la satisfacción laboral.

Es de interés mencionar el estudio de Laqui (2019) pues de todos los estudios, en este se utilizaron los mismos instrumentos que el nuestro, sin embargo, utiliza el coeficiente de correlación de Pearson, finalmente el valor obtenido es concordante con el de nuestro estudio.

El análisis por dimensiones en nuestro estudio muestra que la dimensión “clima organizacional” de la variable estrés laboral, tiene moderada correlación inversa, significativa con la dimensión “experiencia o habilidad práctica” de la variable desempeño laboral. El estudio de Laqui (2019), el que utiliza los mismos instrumentos usados en nuestro estudio, no correlaciona las variables por sus dimensiones, sino las clasificaciones y puntajes de las variables en general. Situación que deja un vacío al no permitir la comparación por dimensiones con este estudio. El estudio de Puma (2017) correlaciona las dimensiones de desempeño laboral con la variable estrés laboral, sin tener en cuenta las dimensiones del estrés laboral utilizándola como

variable en general; la correlación de Puma (2017) que más se aproxima a nuestra correlación expuesta sobre clima organizacional y experiencia o habilidad práctica es su correlación entre la dimensión desempeño de la función, la cual no consideramos en nuestro estudio, pero se parece a experiencia o habilidad práctica, y la correlaciona con el estrés laboral, obteniendo un Rho de Spearman de $-0,386$ y significativo para un nivel de $0,001$, el tamaño del efecto en nuestro estudio es de $0,56$ datos que significa que el clima organizacional está muy relacionado con la experiencia o habilidad práctica, se entiende que el tamaño del efecto es grande, es decir nos afirma que tan importante, pues para un coeficiente de correlación los tamaños del efecto se clasifican de la forma: hasta un valor entre $0,10$ a $0,30$ el tamaño del efecto es pequeño y de $0,30$ a $0,50$ el tamaño del efecto es mediano y desde $0,50$ el tamaño del efecto es grande.

Es pertinente señalar el estudio de Ángeles (2019) quien correlaciona la dimensión factores organizacionales con el desempeño laboral global, siendo esta información lo más parecido a las dimensiones clima organizacional que utilizamos en nuestro estudio, se señala que Ángeles (2019) reporta un valor para la Rho de Spearman de $-0,674$, para una significancia de nivel $0,01$, pero no muestra el tamaño del efecto, ni la potencia estadística post hoc; en estos diseños resulta relevante. Sin embargo, los resultados que presenta son concordantes con los nuestros, con la correlación inversa y que esta sea significativa, aunque la correlación encontrada por Ángeles (2019) resulta en una correlación más grande que la nuestra.

La dimensión estructura organizacional de la variable estrés laboral se correlacionó significativamente con las dimensiones experiencia o habilidad práctica y satisfacción laboral de la variable desempeño laboral, la significancia fue del orden del $0,05$ y el tamaño del efecto fue mayor a $0,5$, la potencia estadística del orden del $0,975$, siendo muy alta. Situación que convierte a la dimensión estructura organizacional muy relacionada con la dimensión experiencia o habilidad práctica y con la dimensión satisfacción laboral, mostrando su importancia sobre el desempeño laboral pues

influye en dos de sus dimensiones, a diferencia del clima organizacional que solo influye en una.

La dimensión de estrés laboral territorio organizacional tiene correlación moderada inversa y significativa con la dimensión experiencia o habilidad práctica de la variable desempeño laboral. En los estudios revisados no encontramos en los últimos 5 años que estas dos dimensiones se hayan correlacionado, pero el estudio realizado por Ángeles (2019), utiliza una dimensión factores ambientales, la cual la correlaciona con el puntaje global de la variable desempeño laboral, siendo su coeficiente de correlación de Spearman $-0,537$ y con una significancia de nivel $0,01$, tampoco calcula el tamaño del efecto ni la potencia estadística post hoc.

La dimensión tecnología tiene correlación moderada inversa con la dimensión experiencia o habilidad práctica del desempeño laboral, parece adecuada esta relación pues la dimensión tecnología implica los ítems que a la letra dicen: ítem 4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado, ítem 14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo y el ítem 25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia. Visto el sentido de ítems en negativo y resumiendo para explicar se puede afirmar que lo limitado de la tecnología o su carencia de ella y la falta de conocimiento técnico, tienen correlación inversa y significativa con la experiencia o habilidad práctica. No se encontró estudios que correlacionaran específicamente estas dimensiones.

La dimensión influencia del líder no se encontró relacionada con el desempeño laboral. Si desglosamos los ítems como aparecen en la operacionalización de variables veremos condiciones como: si mi jefe da la cara por mí, si me respeta, si se preocupa de mi bienestar personal y si confía en mi trabajo. Dando a entender esto que hace necesario enfocar como dice la dimensión influencia del líder y en los establecimientos de salud, las jefaturas son cargos de confianza y con fuertes tendencias políticas partidarias no políticas del sector y muchas veces no son partes de la institución, como anecdóticamente resulta ser el caso actual del Centro de Salud Progreso, situación que de alguna forma puede explicar estos resultados. Pues la bibliografía consultada

reporta que los líderes influyen siempre positiva o de forma negativa en el desempeño laboral (Chan, 2019; Caniels, Semeijn y Renders, 2018).

La dimensión falta de cohesión de la variable estrés laboral tiene correlación significativa inversa con las dimensiones de la variable desempeño laboral, experiencia o habilidad práctica y satisfacción laboral, siendo moderada y baja respectivamente, con valores Rho de Spearman de -0,336 y -0,269 y con p valor de nivel de 0,05, con tamaños del efecto mayos de 0,5 y potencia estadística post hoc de 0,989 y 0,986 respectivamente. Esta dimensión falta de cohesión si el sujeto está engranado en el grupo, si tiene estatus, si se está organizado y si hay mucha presión. Lo cual explica la correlación inversa. Al revisar la bibliografía no se encuentran estudios con los que comparar, pero se encuentra la afirmación realizada por Chen, Chang y Chang (2017) quienes afirman en entre los agentes estresores grupales se tiene; la falta de cohesión, obligaciones grupales, entorno grupal, conflicto grupal y algún aspecto de la estructura organizacional, es decir un clima burocrático o de poco apoyo grupal entre los miembros de la organización, deficiencia gerencial en cuanto a las de metas y políticas de la organización.

La dimensión de la variable estrés laboral respaldo del grupo tiene correlación moderada inversa y significativa con la dimensión experiencia o habilidad práctica de la variable desempeño laboral, cuando se revisa la calificación descriptiva de esta dimensión, en nuestro estudio al revisar la parte descriptiva encontramos que el respaldo del grupo calificado como bajo presentó un porcentaje de 30,9%, el respaldo medio de 54,5% y el respaldo del grupo alto u óptimo es solo de 14,5%. Al revisar la literatura se tiene el estudio de Puma (2017), quien analiza una dimensión del estrés laboral denominada dificultad interpersonal, reportando altas dificultades personales para un 5,6%. Se tiene el estudio de Correa (2021), realizado en Ecuador y reporta para la dimensión respaldo del grupo en médicos varones un puntaje de 15 puntos, que es el puntaje mínimo para este estudio para considerarlo como estrés y para las mujeres la calificación fue de 8,15 indicando que tienen un bajo nivel de estrés, este estudio no correlaciona esta dimensión con el desempeño laboral.

Al observar los datos, sobre todo la tabla 4 de nuestro estudio que correlaciona las dimensiones del estrés laboral con las dimensiones del desempeño laboral, se observa que la dimensión experiencia o habilidad práctica se relaciona inversamente con todas las dimensiones del estrés laboral, excepto con la dimensión influencia del líder, siendo esta dimensión evaluada y explicada con situaciones anecdóticas ya señaladas.

Se debe entender al estrés laboral como una entidad socio productiva, pues se conocen organizaciones, donde una buena proporción de trabajadores está muy afectado por actividades diarias y las tareas impuestas que desencadenan estrés, e incluso otros problemas como ansiedad, dorsalgia y disminución de la agudeza visual, estos trastornos como producto del estrés no solo van a intervenir causando dificultades en su vida familiar sino que afectan su productividad en la misma institución, cometerá más errores, lo cual puede contribuir a generar aún más estrés, e incluso se puede presentar el ausentismo laboral por descanso médico (Bhui et al, 2012; Rössler, 2012).

El estrés suele ser la respuesta individual al estímulo, a la intensidad del estímulo, que es uno de los aportes de González (2014) y puede asociarse con que la dimensión experiencia o habilidad práctica, que es una condición muy personal muestra relación con todas las dimensiones del estrés laboral, excepto la influencia del líder. Bienertova et al (2020) y Cohen et al (2016) nos dice que depende de la preparación de cada individuo, el cómo está adaptado o sobre todo como realiza esta nueva adaptación y establece un equilibrio, de no hacerlo, emerge el estrés. Contrastando con nuestros resultados, los trabajadores de salud del Centro de Salud Progreso, no hospitalizan pacientes, si bien es la segunda entidad en casos de COVID-19, lo es para el diagnóstico, esta entidad no interna pacientes, y aquellos con necesidad de hospitalización son referidos, lo que puede explicar que el estrés medio sea el más frecuente y no el alto, pero siempre está el temor, y se explica al ver al estrés alto en segundo lugar. Sin embargo, el estrés laboral se presenta de dos formas tal como lo proponen Burman y Goswami (2018) señalando primero al estrés episódico, el cual desaparece al llegar a casa después de la jornada del trabajo y el estrés crónico, en el

cual este va a persistir, lo que puede explicar porque a pesar de que la mayor parte de trabajadores del Centro de Salud Progreso presentan un estrés medio alto, resultan con alta productividad, esto es si atribuimos a los trabajadores un estrés predominante como episódico, aunque nuestro instrumento aplicado no permite diferenciar al estrés como episódico o crónico.

Entre las críticas podemos señalar que el estrés laboral no es consecuencia exclusiva de factores que ocurren en el ambiente laboral, sino que su vida rutinaria, el ámbito familiar y amical pueden y van a influir en su ocurrencia y mermar la actividad laboral, tal y como lo propone Lu et al (2017). En nuestro estudio solo tomamos aspectos laborales, sin embargo, eso no hace que las variables consideradas desaparezcan y por lo tanto es posible que algunos aspectos del estrés medio y alto que en nuestro estudio juntos suman 76,3% puede deberse a situaciones extralaborales, situación que puede reflejarse en la encuesta de nivel de estrés, sin embargo, es probable que para algunos trabajadores, en especial aquellos en los que el estrés predominante este fuera del ambiente laboral, el trabajo sea para ellos una fuente de mejora para el estrés y por lo tanto señalen una productividad alta (An et al, 2020).

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación significativa moderada e inversa entre el estrés y desempeño laboral, pues a mayor estrés se presenta menor desempeño laboral.

Segunda: El mayor porcentaje de estrés laboral fue calificado como medio con 41,8%, seguido del estrés laboral alto con 34,5% y en último lugar el estrés laboral bajo con 23,6%.

Tercera: El mayor porcentaje de desempeño laboral que se clasificó fue el alto con 80%, es decir los trabajadores tienen un buen desempeño laboral.

Cuarta: La dimensión experiencia o habilidad práctica del desempeño laboral se relaciona de forma significativa con las dimensiones clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, falta de cohesión y respaldo de grupo; mientras que la dimensión satisfacción laboral se relaciona significativamente con la dimensión estructura organizacional y falta de cohesión de estrés laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A los gestores de los establecimientos de salud elaborar estrategias e implementar un plan de acción que permitan disminuir el estrés laboral.

Segunda: El jefe del establecimiento deberá mejorar la forma de rendir informes entre superior y subordinados, empoderar a los trabajadores para la toma de decisiones, minimizar los trámites burocráticos, fortalecer las jefaturas de las diversas áreas con cursos de liderazgo.

Tercera: Se recomienda al jefe del establecimiento y a los jefes de servicio la actualización del personal de salud en forma constante, con acreditación, financiada por la institución y de acuerdo al grupo ocupacional. Además, capacitación de liderazgo y gerencia al personal de salud; así mismo evitar turnos prolongados y continuos.

Cuarta: La jefatura de personal y recursos humanos del establecimiento deberá difundir la misión, visión y metas de la institución. Generar espacios adecuados que brinden privacidad al trabajador. Además, dotar de equipos actualizados y capacitación técnica sobre los mismos. Fomentar el trabajo en equipo de forma equitativa, promover la comunicación y generación de confianza en el grupo de trabajo mediante reuniones de socialización e integración teniendo en cuenta la coyuntura actual de salud.

REFERENCIAS

- Alenezi, A. M., Aboshaiqah, A., & Baker, O. (2018). Work-related stress among nursing staff working in government hospitals and primary health care centres. *International journal of nursing practice*, 24(5), e12676. <https://doi.org/10.1111/ijn.12676>
- An, J., Liu, Y., Sun, Y., & Liu, C. (2020). Impact of Work-Family Conflict, Job Stress and Job Satisfaction on Seafarer Performance. *International journal of environmental research and public health*, 17(7), 2191. <https://doi.org/10.3390/ijerph17072191>
- Ángeles-Jaimes, E. N. (2019). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Chiquián, Bolognesi – 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39725>
- Bai, J. Y., Tian, Q., & Liu, X. (2021). Examining Job Complexity on Job Crafting Within Conservation of Resources Theory: A Dual-Path Mediation Model. *Frontiers in psychology*, 12, 737108. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.737108>
- Bala, H., Venkatesh, V., Ganster, D. C., & Rai, A. (2021). How does an enterprise system implementation change interpersonal relationships in organizations. *Industrial Management & Data Systems*, 121(8), 1824-1847. <https://doi.org/10.1108/IMDS-06-2020-0380>
- Békési, D., Teker, I., Torzsa, P., Kalabay, L., Rózsa, S., & Eóry, A. (2021). To prevent being stressed-out: Allostatic overload and resilience of general practitioners in the era of COVID-19. A cross-sectional observational study. *The European journal of general practice*, 27(1), 277–285. <https://doi.org/10.1080/13814788.2021.1982889>
- Bhui, K. S., Dinos, S., Stansfeld, S. A., & White, P. D. (2012). A synthesis of the evidence for managing stress at work: a review of the reviews reporting on

anxiety, depression, and absenteeism. *Journal of environmental and public health*, 2012, 515874. <https://doi.org/10.1155/2012/515874>

Bienertova-Vasku, J., Lenart, P., & Scheringer, M. (2020). Eustress and Distress: Neither Good Nor Bad, but Rather the Same? *BioEssays : news and reviews in molecular, cellular and developmental biology*, 42(7), e1900238. <https://doi.org/10.1002/bies.201900238>

Burman, R., & Goswami, T. (2018). A Systematic Literature Review of Work Stress. *International Journal of Management Studies*, 3(9), 112-134. [https://doi.org/10.18843/ijms/v5i3\(9\)/15](https://doi.org/10.18843/ijms/v5i3(9)/15)

Caniels, M. C. J., Semeijn, J. H., & Renders, I. H. M. (2018). Mind the mindset! The interaction of proactive personality, transformational leadership and growth mindset for engagement at work. *Career Development International*, 23(1), 48-66. <https://doi.org/10.1108/CDI-11-2016-0194>

Carhuajulca-Ibarra, K. M. (2021). *Estrés y satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del hospital Gustavo Lanatta Luján, 2021*. [Tesis de bachiller, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/5006>

Castillo-Atau, A. K. (2013). *Síndrome De Burnout y desempeño laboral del enfermo en el Hospital Nacional Víctor Larco Herrera Diciembre-2012* [Tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma]. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/332>

Chan, S. C. (2019). Participative leadership and job satisfaction: The mediating role of work engagement and the moderating role of fun experienced at work. *Leadership & Organization Development Journal*, 40(3), 319-333. <https://doi.org/10.1108/LODJ-06-2018-0215>

Chen, M., Chang, Y., & Chang, Y. (2017). The trinity of entrepreneurial team dynamics: Cognition, conflicts and cohesion. *International Journal of Entrepreneurial*

Behavior & Research, 23(6), 934-951. <https://doi.org/10.1108/IJEBr-07-2016-0213>

Cho, H., & Han, K. (2018). Associations Among Nursing Work Environment and Health-Promoting Behaviors of Nurses and Nursing Performance Quality: A Multilevel Modeling Approach. *Journal of nursing scholarship: an official publication of Sigma Theta Tau International Honor Society of Nursing*, 50(4), 403–410. <https://doi.org/10.1111/jnu.12390>

Cohen, S., Gianaros, P. J., & Manuck, S. B. (2016). A Stage Model of Stress and Disease. *Perspectives on psychological science: a journal of the Association for Psychological Science*, 11(4), 456–463. <https://doi.org/10.1177/1745691616646305>

Correa-Jiménez, C. I. (2021). *Evaluación del nivel de estrés laboral en los médicos y enfermeras de la Fundación Pablo Jaramillo Crespo. Estrategias de afrontamiento adecuado* [Tesis de maestría, Universidad del Azuay]. <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10586/1/16175.pdf>

Cuevas-Torres, M. & García-Ramos, T. (2012). Análisis crítico de tres perspectivas psicológicas de estrés en el trabajo. *Trabajo y Sociedad*, (19), 87-102. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=387334691005>

da Silva, AT, de Souza-Lopes, C., Susser, E., Coutinho, LMS, Germani, ACCG y Menezes, PR (2021). Burnout entre trabajadores de atención primaria de salud en Brasil: resultados de un análisis multinivel. *Archivos internacionales de salud ocupacional y ambiental*, 1-13. <https://link.springer.com/article/10.1007/s00420-021-01709-8>

Deng, J., Guo, Y., Ma, T., Yang, T., & Tian, X. (2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study. *Environmental health and preventive medicine*, 24(1), 2. <https://doi.org/10.1186/s12199-018-0758-4>

- Denning, M., Goh, ET, Tan, B., Kanneganti, A., Almonte, M., Scott, A., ... y Kinross, J. (2021). Determinantes del agotamiento y otros aspectos del bienestar psicológico en trabajadores de la salud durante la pandemia de COVID-19: un estudio transversal multinacional. *Plos uno*, 16 (4), e0238666. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0238666>
- Dinc, M. S. (2017). Organizational commitment components and job performance: Mediating role of job satisfaction. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 11(3), 773-789. <https://www.econstor.eu/handle/10419/188316>
- Do, T. T. (2018). How spirituality, climate and compensation affect job performance. *Social Responsibility Journal*, 14(2), 396-409. <https://doi.org/10.1108/SRJ-05-2016-0086>
- Dragano, N., & Lunau, T. (2020). Technostress at work and mental health: concepts and research results. *Current opinion in psychiatry*, 33(4), 407–413. <https://doi.org/10.1097/YCO.0000000000000613>
- Elbay, R. Y., Kurtulmuş, A., Arpacioğlu, S., & Karadere, E. (2020). Depression, anxiety, stress levels of physicians and associated factors in Covid-19 pandemics. *Psychiatry research*, 290, 113130. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.113130>
- Eliyana, A., Ma'arif, S., & Muzakki. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 144-150. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.05.001>
- Feria-Ávila, H., Mantilla-González, M., & Mantecón-Licea, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: Didáctica Y educación* ISSN 2224-2643, 11(3), 62-79. <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>

- Fordjour, G. A., & Chan, A. P. (2020). Historical review of occupational psychological health research and philosophy. *Journal of Neurology Research*, 2(1), 11-22. https://ira.lib.polyu.edu.hk/bitstream/10397/81900/1/Fordjour_Occupational_Psychological_Health.pdf
- Foronda, J. L., Saavedra, E. F., Alfaro, C. E., Sánchez, R. M., & Jara, C. I. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *Medisur*, 19(4), 624-632. <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5033/3555>
- Furegato, A. R. (2012). Reconociendo el estrés. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 20,819-820. <https://www.scielo.br/j/rlae/a/hbzC9GH8gjNpHn8LDZfH4yy/?format=pdf&lang=es>
- Gamarra-Remond, H. W. (2018). *El estrés laboral y sus consecuencias en el desempeño del docente de nivel primario del distrito de Mollepata-Anta-Cusco, 2018*. [Tesis doctoral]. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38294>
- García, P. G., Martínez, A. A. J., García, L. H., Castillo, G. N. G., Fajardo, L. E. C., & Zúñiga, R. A. A. (2020). Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid-19. *Revista de Salud Pública*, 65-73. <https://rdu.unc.edu.ar/handle/11086/19794>
- García-Iglesias, J. J., Gómez-Salgado, J., Fagundo-Rivera, J., Romero-Martín, M., Ortega-Moreno, M., & Navarro-Abal, Y. (2021). Factores predictores de los niveles de burnout y work engagement en médicos y enfermeras: una revisión sistemática [Predictive factors for burnout and work engagement levels among doctors and nurses: a systematic review.]. *Revista española de salud pública*, 95, e202104046. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33818557/>

- González-Acabal, M. R. (2014). *Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango)*. [Tesis de bachiller, Universidad Rafael Landívar]. <https://docplayer.es/32079005-Estres-y-desempeno-laboral-estudio-realizado-en-serviteca-altense-de-quetzaltenango-tesis.html>
- Goodnite P. M. (2014). Stress: a concept analysis. *Nursing forum*, 49(1), 71–74. <https://doi.org/10.1111/nuf.12044>
- Gordon, H. J., Demerouti, E., Le Blanc, P. M., Bakker, A. B., Bipp, T., & Verhagen, M. A. M. T. (2018). Individual job redesign: Job crafting interventions in healthcare. *Journal of Vocational Behavior*, 104, 98-114. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2017.07.002>
- Havermans, B. M., Brouwers, E., Hoek, R., Anema, J. R., van der Beek, A. J., & Boot, C. (2018). Work stress prevention needs of employees and supervisors. *BMC public health*, 18(1), 642. <https://doi.org/10.1186/s12889-018-5535-1>
- Ivancevich J. M., & Mattenson, M. T. (1992). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial*. TRILLAS.
- Iyengar, K. P., Ish, P., Upadhyaya, G. K., Malhotra, N., Vaishya, R., & Jain, V. K. (2020). COVID-19 and mortality in doctors. *Diabetes & metabolic syndrome*, 14(6), 1743–1746. <https://doi.org/10.1016/j.dsx.2020.09.003>
- Janssens U. (2020). Aktuelle ethische Herausforderungen in der Intensivmedizin angesichts der Corona-Pandemie [Current ethical challenges in intensive care in the face of the corona pandemic]. *Deutsche medizinische Wochenschrift (1946)*, 145(16), 1152–1156. <https://doi.org/10.1055/a-1068-4183>
- Kamada, K., Konno, S., Kaneko, T., Fukunaga, K., Hasegawa, Y., & Yokoyama, A. (2021). The effect of the outbreak of COVID-19 on respiratory physicians and healthcare in Japan: Serial nationwide surveys by the Japanese Respiratory Society. *Respiratory investigation*, S2212-5345(21)00119-2. Advance online publication. <https://doi.org/10.1016/j.resinv.2021.07.001>

- Khan, N., Palepu, A., Dodek, P., Salmon, A., Leitch, H., Ruzycki, S., ... y Lacaille, D. (2021). Encuesta transversal sobre el agotamiento de los médicos durante la pandemia de COVID-19 en Vancouver, Canadá: el papel del género, la etnia y la orientación sexual. *BMJ abierto*, 11 (5), e050380. <http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2021-050380>
- Kniffin, K. M., Narayanan, J., Anseel, F., Antonakis, J., Ashford, S. P., Bakker, A. B., Bamberger, P., Bapuji, H., Bhave, D. P., Choi, V. K., Creary, S. J., Demerouti, E., Flynn, F. J., Gelfand, M. J., Greer, L. L., Johns, G., Kesebir, S., Klein, P. G., Lee, S. Y., Ozcelik, H., ... Vugt, M. V. (2021). COVID-19 and the workplace: Implications, issues, and insights for future research and action. *The American psychologist*, 76(1), 63–77. <https://doi.org/10.1037/amp0000716>
- Labrague, L. J., & De Los Santos, J. (2020). COVID-19 anxiety among front-line nurses: Predictive role of organisational support, personal resilience and social support. *Journal of nursing management*, 28(7), 1653–1661. <https://doi.org/10.1111/jonm.13121>
- Laqui-Apaza, C. R. (2019). *Influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la micored de salud Alca y Cotahuasi*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8831>
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-554. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Le, B. M., Impett, E. A., Lemay Jr., E. P., Muise, A., & Tskhay, K. O. (2018). Communal motivation and well-being in interpersonal relationships: An integrative review and meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 144(1), 1-25. <https://doi.org/10.1037/bul0000133>

- Lee, J. Y., & Lee, Y. (2018). Elaboración de trabajos y desempeño: Revisión de la literatura e implicaciones para el desarrollo de recursos humanos. *Human Resource Development Review*, 17(3), 277-313. <https://doi.org/10.1177/1534484318788269>
- Ley General de Salud. No 26842, DS No 007-98-SA (2012).
- Liu, S., Xie, M., & Ye, Z. (2020). Combating COVID-19-How Can AR Telemedicine Help Doctors More Effectively Implement Clinical Work. *Journal of medical systems*, 44(9), 141. <https://doi.org/10.1007/s10916-020-01618-2>
- López-Fernández, R., Avello-Martínez, R., Palmero-Urquiza, D. E., Sánchez-Gálvez, S., & Quintana-Álvarez, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2),441-450. <http://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>
- Lu, Y., Hu, X. M., Huang, X. L., Zhuang, X. D., Guo, P., Feng, L. F., Hu, W., Chen, L., Zou, H., & Hao, Y. T. (2017). The relationship between job satisfaction, work stress, work-family conflict, and turnover intention among physicians in Guangdong, China: a cross-sectional study. *BMJ open*, 7(5), e014894. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2016-014894>
- Marin-Farrona, M., Leon-Jimenez, M., Garcia-Unanue, J., Gallardo, L., Crespo-Ruiz, C., & Crespo-Ruiz, B. (2020). Transtheoretical Model Is Better Predictor of Physiological Stress than Perceived Stress Scale and Work Ability Index among Office Workers. *International journal of environmental research and public health*, 17(12), 4410. <https://doi.org/10.3390/ijerph17124410>
- Martínez García, J. Á. A. *Nivel del síndrome de burnout en cirujanos dentistas del distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Áncash, 2021*. [Tesis de Bachiller, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/23330>

- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(1), 38-47. Recuperado en 26 de noviembre de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038&lng=es&tlng=es.
- McNeish D. (2018). Thanks coefficient alpha, we'll take it from here. *Psychological methods*, 23(3), 412–433. <https://doi.org/10.1037/met0000144>
- Mircioiu, C., & Atkinson, J. (2017). A Comparison of Parametric and Non-Parametric Methods Applied to a Likert Scale. *Pharmacy (Basel, Switzerland)*, 5(2), 26. <https://doi.org/10.3390/pharmacy5020026>.
- Mishra, V., & Bost, M., Jr (2018). Investigating the Effects of Cultural-Mindset Priming on Evaluation of Job Performance Behaviors. *Europe's journal of psychology*, 14(4), 846–862. <https://doi.org/10.5964/ejop.v14i4.1617>
- Moncada-Rodríguez, B. E., Suárez-Lluccha, M. P., Duque-Cordova, L., & Escobar-Segovia, K. F. (2021). Estrés laboral en personal médico y enfermería de atención primaria ante la emergencia sanitaria por COVID-19. *Perfiles*, 25(2), 13-23. <https://doi.org/10.47187/perf.v1i25.109>
- Muñante-Fernández, R. Y. (2021). *Nivel de estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería. Unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19 Lima, 2021*. [Tesis de bachiller, Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2572729>
- Nagami, M., Tsutsumi, A., Tsuchiya, M., & Morimoto, K. (2010). Job control and coworker support improve employee job performance. *Industrial health*, 48(6), 845–851. <https://doi.org/10.2486/indhealth.ms1162>
- Negro-Calduch, E., Azzopardi-Muscat, N., Nitzan, D., Pebody, R., Jorgensen, P., & Novillo-Ortiz, D. (2021). Health Information Systems in the COVID-19 Pandemic: A Short Survey of Experiences and Lessons Learned From the European

Region. *Frontiers in public health*, 9, 676838.
<https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.676838>

Nicola, M., Alsafi, Z., Sohrabi, C., Kerwan, A., Al-Jabir, A., Iosifidis, C., Agha, M., & Agha, R. (2020). The socio-economic implications of the coronavirus pandemic (COVID-19): A review. *International journal of surgery (London, England)*, 78, 185–193. <https://doi.org/10.1016/j.ijisu.2020.04.018>

Noushad, S., Ahmed, S., Ansari, B., Mustafa, UH, Saleem, Y. y Hazrat, H. (2021). Biomarcadores fisiológicos del estrés crónico: una revisión sistemática. *Revista internacional de ciencias de la salud*, 15 (5), 46–59. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8434839/>

Nyashanu, M., Pfende, F., & Ekpenyong, M. (2020). Exploring the challenges faced by frontline workers in health and social care amid the COVID-19 pandemic: experiences of frontline workers in the English Midlands region, UK. *Journal of interprofesionalcare*, 34(5),655–661.
<https://doi.org/10.1080/13561820.2020.1792425>

OIT (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Ginebra.
<http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Ocharán-Guardia, I. E. (2017). *Competencias gerenciales y desempeño laboral de las enfermeras de SANNA Clínica San Borja, Lima 2017*. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. Repositorio institucional
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21818/Ochar%C3%A1n_GLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

OPS/OMS, & <https://www.facebook.com/pahowho>. (2016, mayo 4). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Pan American Health Organization / World Health Organization.
https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=119

73:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es

- Pilipiec P. (2020). The role of time in the relation between perceived job insecurity and perceived job performance. *Work (Reading, Mass.)*, 66(1), 3–15. <https://doi.org/10.3233/WOR-203145>
- Ptáček, R., Vňuková, M., & Raboch, J. (2017). Pracovní stres a duševní zdraví - může práce vést k duševním poruchám? [Work-related stress and mental health - can work lead to mental disorders?]. *Casopis lékařu českých*, 156(2), 81–87. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28508659/>
- Puma-Chombo, J. E. (2017). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15061>
- Rasool, S. F., Wang, M., Zhang, Y., & Samma, M. (2020). Sustainable Work Performance: The Roles of Workplace Violence and Occupational Stress. *International journal of environmental research and public health*, 17(3), 912. <https://doi.org/10.3390/ijerph17030912>
- Red de Salud pacifico Norte. (2021). *Sala situacional: Semana epidemiológica N° 40-2021. Coronavirus COVID-19*. http://rspnorte.gob.pe/Indicador/Sesion/Iniciar_Sesion.php
- Rimmer A. (2020). Covid-19: Doctors feel shut out of plans for dealing with backlog of missed care. *BMJ (Clinical research ed.)*, 369, m2535. <https://doi.org/10.1136/bmj.m2535>
- Robinson, A. M. (2018). Hablemos de estrés: Historia de la investigación sobre el estrés. *Review of General Psychology*, 22(3), 334-342. <https://doi.org/10.1037/gpr0000137>

- Robles-Pastor, B. F. (2018). Índice de validez de contenido: Coeficiente V de Aiken. *Pueblo continente*, 29 (1), 193-197. <http://200.62.226.189/PuebloContinente/article/view/991>
- Rössler W. (2012). Stress, burnout, and job dissatisfaction in mental health workers. *European archives of psychiatry and clinical neuroscience*, 262 Suppl 2, S65–S69. <https://doi.org/10.1007/s00406-012-0353-4>
- Satiani, B., & Davis, C. A. (2020). The financial and employment effects of coronavirus disease 2019 on physicians in the United States. *Journal of vascular surgery*, 72(6), 1856–1863. <https://doi.org/10.1016/j.jvs.2020.08.031>
- Siegrist, J., & Li, J. (2017). Work Stress and Altered Biomarkers: A Synthesis of Findings Based on the Effort-Reward Imbalance Model. *International journal of environmental research and public health*, 14(11), 1373. <https://doi.org/10.3390/ijerph14111373>
- Sonoda, Y., Onozuka, D., & Hagihara, A. (2018). Factors related to teamwork performance and stress of operating room nurses. *Journal of nursing management*, 26(1), 66–73. <https://doi.org/10.1111/jonm.12522>
- Spagnoli, P., Haynes, N. J., Kovalchuk, L. S., Clark, M. A., Buono, C., & Balducci, C. (2020). Workload, Workaholism, and Job Performance: Uncovering Their Complex Relationship. *International journal of environmental research and public health*, 17(18), 6536. <https://doi.org/10.3390/ijerph17186536>
- Speight, C., Firnhaber, G., Scott, E. S., & Wei, H. (2019). Strategies to promote the professional transition of new graduate nurse practitioners: A systematic review. *Nursing forum*, 54(4), 557–564. <https://doi.org/10.1111/nuf.12370>
- Suárez-Tunanña, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 30 años de edad de un Contac Center de Lima. *Revista PsiqueMag*, 2(1), 33-50. <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/8/8>

- Tavakol M. (2017). The reliability of assessments: The Bayesian Cronbach's alpha. *Medical teacher*, 39(5), 561. <https://doi.org/10.1080/0142159X.2017.1296121>
- Universität Düsseldorf: G*Power. (2020, marzo 17). <https://www.psychologie.hhu.de/arbeitsgruppen/allgemeine-psychologie-und-arbeitspsychologie/gpower>
- Valensisi G. (2020). COVID-19 and Global Poverty: Are LDCs Being Left Behind? *The European journal of development research*, 1–23. Advance online publication. <https://doi.org/10.1057/s41287-020-00314-8>
- Vega-Povis, C. P. (2021). *Síndrome de burnout y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de hospitalización–COVID 19. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2020*. [Tesis de bachiller, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/861>
- Vega-Racchumi, K. A. (2021). *Estrés laboral y desempeño profesional de los trabajadores de salud en un hospital de la provincia de Ferreñafe*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71157/Vega_RKA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ventura-León, J. L. (2019). Tamaño del efecto para Kruskal-Wallis: aportes al artículo de Domínguez-González et al.. *Investigación en educación médica*, 8(30), 135-136. Epub 20 de febrero de 2020. <https://doi.org/10.1016/j.riem.2017.07.002>
- Vorina, A., Simonic, M., & Vlasova, M. (2017). An analysis of the relationship between job satisfaction and employee engagement. *Economic themes*, 55(2), 243-262. <https://doi.org/10.1515/ethemes-2017-0014>

Weaver, S. H., Hessels, A. J., Paliwal, M., & Wurmser, T. A. (2021). Administrative supervisor stressors, engagement, and satisfaction. *Nursing management*, 52(5), 7–12. <https://doi.org/10.1097/01.NUMA.0000743448.70882.0b>

World Health Organization: WHO. (2020, September 17). OMS: Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes. Retrieved October 7, 2021, from Who.int website: <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>

World Medical Association (2013). World Medical Association Declaration of Helsinki: ethical principles for medical research involving human subjects. *JAMA*, 310(20), 2191–2194. <https://doi.org/10.1001/jama.2013.281053>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrés laboral	Es la respuesta física y emocional como consecuencia de una inequidad entre la exigencias y recursos proporcionados para afrontar las exigencias (Goodnite, 2014).	Será medido en sus siete dimensiones.	Clima organizacional	It: 1, 10, 11 y 20	Ordinal
			Estructura organizacional	It: 2, 12, 16 y 24	
			Territorio organizacional	It: 3, 15 y 22	
			Tecnología	It: 4, 14 y 25	
			Influencia del líder	It: 5, 6, 13 y 17	
			Falta de cohesión	It: 7, 9, 18 y 21	
			Respaldo del grupo	It: 8, 19 y 23	
Desempeño laboral	Es la eficacia en la productividad del personal dentro de una organización siendo esta necesaria para el cumplimiento de las metas institucionales (Speight, Firnhaber, Scott y Wei, 2019; Sonoda, Onozuka y Hagihara, 2018).	Será medido en sus tres dimensiones.	Relaciones interpersonales	It: 1, 2, 3, 4 y 5	Ordinal
			Experiencia o habilidad práctica	It: 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16.	
			Satisfacción laboral	It: 17, 18, 19 y 20	

Anexo 2. Base de datos

Primera parte: Registro 25 ítems de estrés laboral de los 30 primeros evaluados

nº	Edad	Sexo	Profesión	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	E23	E24	E25
1	44	F	Obstetra	6	1	1	7	1	1	6	4	6	7	7	1	1	1	6	7	1	5	1	7	1	1	1	6	7
2	55	F	Personal de Laboratorio	4	3	1	5	1	1	2	2	2	5	6	5	1	4	5	2	1	1	6	6	1	1	1	6	4
3	43	F	Obstetra	4	4	2	4	7	4	3	4	2	4	4	2	4	4	7	5	5	5	5	6	3	2	4	4	6
4	40	F	Enfermera	6	1	4	4	5	6	6	4	3	6	4	6	6	6	3	7	6	4	2	5	2	1	6	2	4
5	45	F	Obstetra	2	7	2	2	1	2	7	4	7	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	7	2	2
6	46	F	Administrativo	7	1	1	1	7	7	1	1	4	7	7	1	7	1	1	4	4	1	1	7	1	1	1	4	7
7	40	F	Obstetra	3	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	5	3	4	4	3	3	5	3	3	2	4	2	6
8	49	F	Administrativo	2	2	3	4	7	4	2	4	3	4	3	3	2	1	1	7	2	4	2	2	3	2	2	4	1
9	38	F	Personal de Laboratorio	5	2	4	5	1	1	2	1	2	3	1	2	2	3	3	3	4	4	1	1	1	6	1	1	2
10	35	F	Médico	7	7	7	7	7	7	7	3	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	1	7	7	1	1	7	1
11	60	F	Farmacia	5	4	1	7	2	1	1	2	2	6	6	1	2	1	6	6	2	5	2	4	3	1	1	7	6
12	42	F	Médico	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	7	1
13	40	F	Psicología	5	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	6	4	7	7	1	3	4	3	2	2	3	4	6	
14	51	F	Nutricionista	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2
15	34	F	Enfermera	1	4	4	4	4	4	5	4	7	6	6	5	4	5	4	7	6	5	6	6	4	5	5	5	1
16	55	F	Obstetra	3	1	7	7	4	3	1	5	5	3	3	5	2	2	7	6	6	5	5	5	5	2	5	6	2
17	45	F	Obstetra	5	3	2	3	3	2	7	4	3	5	5	2	3	2	7	5	2	3	4	5	2	1	2	5	5
18	47	F	Obstetra	4	4	4	5	4	2	2	3	2	5	5	2	5	3	6	4	2	6	6	6	5	3	4	6	7
19	42	F	Obstetra	2	4	2	1	7	3	2	2	2	2	1	1	2	6	4	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
20	52	F	Obstetra	4	5	2	5	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	5	3	2	2	3	3	3	3	3	3
21	43	F	Obstetra	2	6	1	6	2	6	1	6	7	6	6	4	6	1	7	7	1	7	4	7	4	1	6	6	6
22	43	F	Enfermera	5	2	2	6	5	4	3	2	4	4	6	3	2	6	2	6	5	2	3	6	5	5	4	6	2
23	41	F	Obstetra	4	2	2	4	3	2	2	2	2	6	4	2	4	1	2	6	3	2	1	4	1	1	1	4	4
24	46	F	Enfermera	3	7	3	6	7	6	5	5	7	5	6	5	6	3	4	7	6	5	5	5	7	1	4	6	5
25	51	M	Personal de Laboratorio	6	2	2	4	7	6	6	2	5	2	2	7	4	7	5	2	2	4	2	2	2	2	3	6	6
26	45	F	Enfermera	1	2	4	4	4	7	7	7	7	4	3	1	4	2	7	7	7	1	4	2	1	1	1	7	4
27	38	F	Enfermera	4	3	3	4	4	2	5	3	3	4	5	3	4	3	5	6	5	6	5	4	4	3	3	5	3
28	39	F	Enfermera	6	2	2	6	1	1	2	3	4	5	3	4	1	5	4	6	2	5	3	2	4	2	4	4	6
29	38	M	Administrativo	4	1	1	4	5	2	5	7	5	6	5	1	5	5	6	6	1	2	4	5	5	1	3	3	7
30	43	F	Administrativo	4	4	3	4	3	4	5	3	5	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4

Tercera parte: Registro 20 ítems de desempeño laboral de los primeros 30 evaluados.

nº	Edad	Sexo	Profesión	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	D19	D20
1	44	F	Obstetra	5	5	4	3	5	5	4	4	5	2	5	5	5	3	5	5	3	3	1	3
2	55	F	Personal de Laboratorio	3	3	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	3	5	5	1	5
3	43	F	Obstetra	5	1	5	1	5	5	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	40	F	Enfermera	5	5	5	3	5	5	5	3	5	2	5	5	5	1	5	5	5	5	3	1
5	45	F	Obstetra	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3
6	46	F	Administrativo	3	4	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	40	F	Obstetra	5	5	5	3	5	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	2	3
8	49	F	Administrativo	4	5	4	3	4	5	5	4	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3
9	38	F	Personal de Laboratorio	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	3	2
10	35	F	Médico	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	4
11	60	F	Farmacia	4	4	4	3	5	5	2	5	5	2	5	4	4	4	5	5	5	5	4	1
12	42	F	Médico	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
13	40	F	Psicología	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3
14	51	F	Nutricionista	4	2	2	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
15	34	F	Enfermera	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2
16	55	F	Obstetra	5	3	4	3	5	5	2	3	4	1	4	2	4	5	4	5	5	4	3	3
17	45	F	Obstetra	5	4	5	3	5	5	1	3	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3
18	47	F	Obstetra	5	5	5	4	5	5	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3
19	42	F	Obstetra	5	3	3	3	5	5	1	3	5	1	5	2	3	5	3	5	5	5	4	2
20	52	F	Obstetra	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5
21	43	F	Obstetra	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	4	3	2	2	3
22	43	F	Enfermera	5	4	4	3	5	4	5	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
23	41	F	Obstetra	5	3	4	3	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
24	46	F	Enfermera	5	3	5	3	5	5	5	1	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	1	1
25	51	M	Personal de Laboratorio	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	2	1
26	45	F	Enfermera	5	4	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	38	F	Enfermera	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	1	3	5	5	5	5	1	3
28	39	F	Enfermera	5	2	5	2	5	5	2	3	4	2	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
29	38	M	Administrativo	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	5	4
30	43	F	Administrativo	3	3	5	3	5	5	5	3	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	3	1

Cuarta parte: Registro 20 ítems de desempeño laboral de los siguientes 25 evaluados.

nº	Edad	Sexo	Profesión	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	D19	D20
31	49	M	Dental	4	3	4	2	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3
32	40	M	Administrativo	1	1	2	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2
33	68	M	Administrativo	4	3	4	3	5	5	5	2	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	2	2
34	42	M	Administrativo	5	4	5	4	5	5	3	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
35	46	F	Administrativo	5	5	5	2	5	5	3	3	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	1	4
36	34	F	Enfermera	3	3	5	4	5	5	4	3	4	1	5	3	2	4	3	4	4	4	3	3
37	38	M	Administrativo	5	2	5	4	5	5	5	5	1	1	5	1	3	1	2	5	5	5	1	1
38	38	F	Farmacia	5	4	4	3	4	5	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
39	48	F	Enfermera	5	5	5	4	4	5	3	4	4	2	4	1	4	2	4	4	3	3	1	1
40	37	F	Psicología	5	4	4	4	5	5	4	3	4	1	4	5	5	2	4	4	5	5	2	3
41	47	F	Obstetra	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	1	1
42	54	M	Médico	4	4	4	2	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2
43	43	F	Técnico en enfermería	5	5	5	4	4	5	5	4	5	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
44	53	F	Técnico en enfermería	5	5	4	3	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	53	F	Técnico en enfermería	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
46	52	F	Enfermera	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
47	52	F	Técnico en enfermería	5	2	2	4	5	5	1	4	5	2	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4
48	46	F	Técnico en enfermería	4	3	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	2	4	5	4	4	5	2	3
49	56	F	Técnico en enfermería	1	1	5	1	5	5	5	5	5	1	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4
50	50	M	Técnico en enfermería	5	1	5	2	5	5	5	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4
51	43	F	Enfermera	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
52	32	F	Técnico en enfermería	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	2	4	5	5	5	3	3
53	33	F	Administrativo	4	3	4	4	5	5	3	2	4	2	5	3	3	1	4	5	5	4	3	4
54	41	M	Personal de Laboratorio	5	4	4	3	4	5	3	4	4	1	5	4	5	4	4	5	4	4	3	2
55	36	F	Técnico en enfermería	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Marcar con un aspa según corresponda (1,2,3,4,5,6 ó 7) de las columnas de la derecha según las siguientes condiciones:

1	2	3	4	5	6	7
Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7
01	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
02	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
03	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
04	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
05	Mi supervisor no da la cara por mi ante los jefes.							
06	Mi supervisor no me respeta.							
07	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
08	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
09	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado en el trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							

23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

Cuestionario de desempeño laboral

Marcar con un aspa según corresponda (1,2,3,4 y 5) de las columnas de la derecha según las siguientes condiciones:

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

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
01	¿Durante el desempeño laboral pone en marcha los valores?					
02	¿En el equipo profesional toma en cuenta la igualdad?					
03	¿Su relación con el equipo de salud es cortés?					
04	¿El ambiente donde trabaja es cálido?					
05	¿Usted socializa fácilmente con sus pacientes?					
06	¿Es importante que el profesional de la salud se mantenga actualizado?					
07	¿Considera importante los grados y títulos para su desempeño?					
08	¿La competencia profesional se mide por los años de experiencia?					
09	¿Se considera calificado de poder realizar un buen trabajo por su capacidad y años de experiencia?					
10	¿Usted cree que recibe la cantidad suficiente de capacitaciones por parte de su institución?					
11	¿Es necesario que sea capacitada(o) periódicamente?					
12	¿Está usted calificado para asumir roles de líder?					
13	¿Se considera capaz de cubrir un cargo administrativo?					
14	¿Considera usted importante la autonomía en la toma de decisiones?					
15	¿Se siente capaz de dar soluciones rápidas ante problemas?					
16	¿Analiza y piensa antes de tomar decisiones?					
17	¿Se adapta muy rápidamente a los turnos o guardias indicadas?					
18	¿Se adaptó rápidamente a los turnos en su ambiente laboral?					
19	¿Se siente capaz de laborar en dos establecimientos de salud en sus horas libres?					
20	¿Después de un doble turno se siente capaz de seguir trabajando?					

Anexo 4. Validez de los instrumentos de recolección de datos

Experto 01

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud

Progreso – Chimbote, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:10

Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Autor: Ivancevich y Matteson (1989)

Procedencia: OIT-OMS

Adaptación: *Versión original*

Duración: *10-15 minutos*

Forma de administración: *INDIVIDUAL O GRUPAL*

Ámbito de aplicación: *Población laboral a partir de los 18 años*

Significación: *Detección del estrés laboral y la capacidad de predecir fuentes de riesgos psicosociales*

APELLIDOS Y NOMBRES:

FERNANDEZ RODRIGUEZ PATTY SHEYLA

GRADO ACADÉMICO: MAESTRÍA

Nº DE COLEGIATURA: C.M.P. 58353

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
-------	---------	------------

FIRMA DEL EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Progreso – Chimbote, 2022.

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	Opción de respuesta						CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
			Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
Estrés Laboral	Clima Organizacional	1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.							X							X		
		10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.							X							X		
		11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							X							X		
		20. La organización carece de dirección y objetivo.							X							X		
	Estructura Organizacional	2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							X							X		
		12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							X							X		
		16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.							X							X		
		24. La cadena de mando no se respeta.							X							X		
	Territorio organizacional	3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							X							X		
		15. No se tiene derecho a un espacio privado en el trabajo.							X							X		
		22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							X							X		
	Tecnología	4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							X						X			

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala de estrés laboral de la OIT – OMS

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Progreso – Chimbote,2022

DIRIGIDO A: Trabajadores del Centro de Salud Progreso.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		x		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Patty Sheyla Fernández Rodríguez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestro en Gestión de los Servicios de Salud



Post firma
DNI:45036397

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Experto 01

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud

Progreso – Chimbote, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:10

Cuestionario de desempeño laboral

Autor: Castillo Atau Anabel Katherine (2013)

Procedencia: LIMA-PERÚ, Hospital Víctor Larco Herrera

Adaptación: Versión original

Duración: 10-15 minutos

Forma de administración: INDIVIDUAL O GRUPAL

Ámbito de aplicación: Población laboral a partir de los 18 años

Significación: Detección del desempeño laboral en trabajadores de la Salud

APELLIDOS Y NOMBRES:

_____ FERNANDEZ RODRIGUEZ PATTY SHEYLA _____

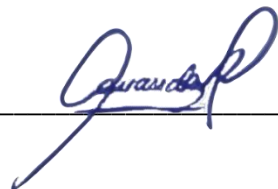
GRADO ACADÉMICO: _____ MAESTRÍA _____

Nº DE COLEGIATURA: _____ C.M.P. 058353 _____

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
-------	---------	------------

FIRMA DEL EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Progreso – Chimbote, 2022.

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
			Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Desempeño Laboral	Relaciones Interpersonales	1. ¿Durante el desempeño laboral pone en marcha los valores						X							X		
		2. ¿En el equipo profesional toma en cuenta la igualdad?						X							X		
		3. ¿Su relación con el equipo de salud es cortés?						X							X		
		4. ¿El ambiente donde trabaja es cálido?						X							X		
		5. ¿Usted socializa fácilmente con sus pacientes?						X							X		
	Experiencia o habilidad práctica	6. ¿Usted socializa fácilmente con sus pacientes?						X							X		
		7. ¿Considera importante los grados y títulos para su desempeño?						X							X		
		8. ¿La competencia profesional se mide por los años de experiencia?						X							X		
		9. ¿Se considera calificado de poder realizar un buen trabajo por su capacidad y años de experiencia?						X							X		
		10. ¿Usted cree que recibe la cantidad suficiente de capacitaciones por parte de su institución?						X							X		
		11. ¿Es necesario que sea capacitada(o) periódicamente?						X							X		
		12. ¿Está usted calificado para asumir roles de líder?						X							X		
		13. ¿Se considera capaz de cubrir un cargo administrativo?						X							X		

		14. ¿Considera usted importante la autonomía en la toma de decisiones?						X						X			
		15. ¿Se siente capaz de dar soluciones rápidas ante problemas?							X						X		
		16. ¿Analiza y piensa antes de tomar decisiones?							X						X		
	Satisfacción Laboral	17. ¿Se adapta muy rápidamente a los turnos o guardias indicadas?							X						X		
		18. ¿Se adaptó rápidamente a los turnos en su ambiente laboral?							X						X		
		19. ¿Se siente capaz de laborar en dos establecimientos de salud en sus horas libres?							X						X		
		20. ¿Después de un doble turno se siente capaz de seguir trabajando?							X						X		

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere



Post firma
DNI: 45036397

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala de desempeño laboral por Castillo Atau (2013)

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Progreso – Chimbote, 2022

DIRIGIDO A: Trabajadores del Centro de Salud Progreso.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		x		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Patty Sheyla Fernández Rodríguez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestro en Gestión de los Servicios de Salud



Post firma
DNI: 45036397

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Experto 02

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud
Progreso – Chimbote, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:10

Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Autor: Ivancevich y Matteson (1989)

Procedencia: OIT-OMS

Adaptación: *Versión original*

Duración: *10-15 minutos*

Forma de administración: *INDIVIDUAL O GRUPAL*

Ámbito de aplicación: *Población laboral a partir de los 18 años*

Significación: *Detección del estrés laboral y la capacidad de predecir fuentes de riesgos psicosociales*

APELLIDOS Y NOMBRES:

ISUIZA GUZMAN JOSE DARIO

GRADO ACADÉMICO: MAESTRÍA

Nº DE COLEGIATURA: C.P.P. 23354

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
-------	---------	------------




FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Progreso – Chimbote, 2022.

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	Opción de respuesta						CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
			Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
Estrés Laboral	Clima Organizacional	1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.							X							X		
		10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.							X							X		
		11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							X							X		
		20. La organización carece de dirección y objetivo.							X							X		
	Estructura Organizacional	2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							X							X		
		12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							X							X		
		16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.							X							X		
		24. La cadena de mando no se respeta.							X							X		
	Territorio organizacional	3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							X							X		
		15. No se tiene derecho a un espacio privado en el trabajo.							X							X		
		22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							X							X		
	Tecnología	4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							X						X			

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala de estrés laboral de la OIT – OMS

OBJETIVO: Evaluar el nivel de estrés laboral en sus diferentes dimensiones.


DIRIGIDO A: Trabajadores del Centro de Salud Progreso.

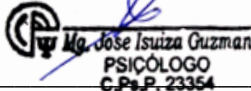
VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Isuiza Guzman Jose Dario

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestro




Ma. Jose Isuiza Guzman
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 23354

Firma
DNI: 41903724

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Experto 02

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud
Progreso – Chimbote, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:10

Cuestionario de desempeño laboral

Autor: Castillo Atau Anabel Katherine (2013)

Procedencia: LIMA-PERÚ, Hospital Víctor Larco Herrera

Adaptación: Versión original

Duración: 10-15 minutos

Forma de administración: INDIVIDUAL O GRUPAL

Ámbito de aplicación: Población laboral a partir de los 18 años

Significación: Detección del desempeño laboral en trabajadores de la Salud

APELLIDOS Y NOMBRES:

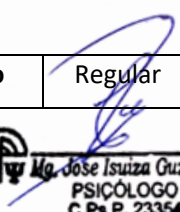
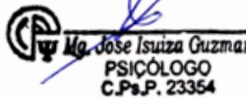
ISUIZA GUZMAN JOSE DARIO

GRADO ACADÉMICO: MAESTRÍA

Nº DE COLEGIATURA: C.P.P. 23354

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
-------	---------	------------



Ma. José Isuiza Guzman
PSICÓLOGO
C.P.P. 23354

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Progreso – Chimbote, 2022.

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
			Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Desempeño Laboral	Relaciones Interpersonales	1. ¿Durante el desempeño laboral pone en marcha los valores						X							X		
		2. ¿En el equipo profesional toma en cuenta la igualdad?						X							X		
		3. ¿Su relación con el equipo de salud es cortés?						X							X		
		4. ¿El ambiente donde trabaja es cálido?						X							X		
		5. ¿Usted socializa fácilmente con sus pacientes?						X							X		
	Experiencia o habilidad práctica	6. ¿Usted socializa fácilmente con sus pacientes?						X							X		
		7. ¿Considera importante los grados y títulos para su desempeño?						X							X		
		8. ¿La competencia profesional se mide por los años de experiencia?						X							X		
		9. ¿Se considera calificado de poder realizar un buen trabajo por su capacidad y años de experiencia?						X							X		
		10. ¿Usted cree que recibe la cantidad suficiente de capacitaciones por parte de su institución?						X							X		
		11. ¿Es necesario que sea capacitada(o) periódicamente?						X							X		
		12. ¿Está usted calificado para asumir roles de líder?						X							X		
		13. ¿Se considera capaz de cubrir un cargo administrativo?						X							X		

		14. ¿Considera usted importante la autonomía en la toma de decisiones?							x							x			
		15. ¿Se siente capaz de dar soluciones rápidas ante problemas?								x							x		
		16. ¿Analiza y piensa antes de tomar decisiones?								x							x		
	Satisfacción Laboral	17. ¿Se adapta muy rápidamente a los turnos o guardias indicadas?								x							x		
		18. ¿Se adaptó rápidamente a los turnos en su ambiente laboral?								x							x		
		19. ¿Se siente capaz de laborar en dos establecimientos de salud en sus horas libres?								x							x		
		20. ¿Después de un doble turno se siente capaz de seguir trabajando?								x							x		

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere




Mg. José Isuiza Guzman
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 23354

Firma

DNI: 41903724

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala de desempeño laboral por Castillo Atau (2013)

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Progreso – Chimbote, 2022


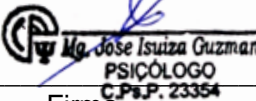
DIRIGIDO A: Trabajadores del Centro de Salud Progreso.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Firma
DNI: 41903724

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Experto 03

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud

Progreso – Chimbote, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:10

Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Autor: Ivancevich y Matteson (1989)

Procedencia: OIT-OMS

Adaptación: *Versión original*

Duración: *10-15 minutos*

Forma de administración: *INDIVIDUAL O GRUPAL*

Ámbito de aplicación: *Población laboral a partir de los 18 años*

Significación: *Detección del estrés laboral y la capacidad de predecir fuentes de riesgos psicosociales*

APELLIDOS Y NOMBRES:

LLAJAMANGO MENDEZ BETTY

GRADO ACADÉMICO: MAESTRÍA

Nº DE COLEGIATURA: COP: 11022

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
-------	---------	------------

MINISTERIO DE SALUD
RED DE SALUD PACÍFICO NOROCCIDENTE
CENTRO DE SALUD PROGRESO
Mg. Obst. Llagamango Méndez Betty
COP. 11022
ONI. 32941690

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Progreso – Chimbote, 2022.

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	Opción de respuesta						CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
			Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO	
Estrés Laboral	Clima Organizacional	1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.							X							X			
		10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.								X							X		
		11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.								X							X		
		20. La organización carece de dirección y objetivo.								X							X		
	Estructura Organizacional	2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.								X							X		
		12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.								X							X		
		16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.								X							X		
		24. La cadena de mando no se respeta.								X							X		
	Territorio organizacional	3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.								X							X		
		15. No se tiene derecho a un espacio privado en el trabajo.								X							X		
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.									X							X			
Tecnología	4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.								X						X				

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala de estrés laboral de la OIT – OMS

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Progreso – Chimbote, 2022

DIRIGIDO A: Trabajadores del Centro de Salud Progreso.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Llajamango Méndez Betty Isabel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magíster en Obstetricia con Mención en Salud Sexual y Reproductiva



Post firma
DNI: 32941690

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Experto 03

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud
Progreso – Chimbote, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:10

Cuestionario de desempeño laboral

Autor: Castillo Atau Anabelle Katherine (2013)

Procedencia: Lima, Perú, Hospital Víctor Larco Herrera

Adaptación: Versión original

Duración: 10-15 minutos

Forma de administración: INDIVIDUAL O GRUPAL

Ámbito de aplicación: Población laboral a partir de los 18 años

Significación: Detección del desempeño laboral en trabajadores de la salud

APELLIDOS Y NOMBRES:

LLAJAMANGO MENDEZ BETTY

GRADO ACADÉMICO: MAESTRÍA

Nº DE COLEGIATURA: COP: 11022

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
-------	---------	------------

FIRMA DEL EVALUADOR


Llajamango
Mg. Obsf. Llajamango Mendez Betty
COP: 11022
DNI: 32941650

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Progreso – Chimbote, 2022.

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
			Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Desempeño Laboral	Relaciones Interpersonales	1. ¿Durante el desempeño laboral pone en marcha los valores						X							X		
		2. ¿En el equipo profesional toma en cuenta la igualdad?						X							X		
		3. ¿Su relación con el equipo de salud es cortés?						X							X		
		4. ¿El ambiente donde trabaja es cálido?						X							X		
		5. ¿Usted socializa fácilmente con sus pacientes?						X							X		
	Experiencia o habilidad práctica	6. ¿Usted socializa fácilmente con sus pacientes?						X							X		
		7. ¿Considera importante los grados y títulos para su desempeño?						X							X		
		8. ¿La competencia profesional se mide por los años de experiencia?						X							X		
		9. ¿Se considera calificado de poder realizar un buen trabajo por su capacidad y años de experiencia?						X							X		
		10. ¿Usted cree que recibe la cantidad suficiente de capacitaciones por parte de su institución?						X							X		
		11. ¿Es necesario que sea capacitada(o) periódicamente?						X							X		
		12. ¿Está usted calificado para asumir roles de líder?						X							X		
		13. ¿Se considera capaz de cubrir un cargo administrativo?						X							X		

		14. ¿Considera usted importante la autonomía en la toma de decisiones?						X						X		
		15. ¿Se siente capaz de dar soluciones rápidas ante problemas?						X						X		
		16. ¿Analiza y piensa antes de tomar decisiones?						X						X		
	Satisfacción Laboral	17. ¿Se adapta muy rápidamente a los turnos o guardias indicadas?						X						X		
		18. ¿Se adaptó rápidamente a los turnos en su ambiente laboral?						X						X		
		19. ¿Se siente capaz de laborar en dos establecimientos de salud en sus horas libres?						X						X		
		20. ¿Después de un doble turno se siente capaz de seguir trabajando?						X						X		

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere.



Post firma
DNI: 32941690

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala de desempeño laboral por Castillo Atau (2013)

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Progreso – Chimbote, 2022

DIRIGIDO A: Trabajadores del Centro de Salud Progreso.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Llajamango Méndez Betty Isabel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magíster en Obstetricia con Mención en Salud Sexual y Reproductiva



Post firma
DNI: 32941690

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Anexo 5: COEFICIENTE V DE AIKEN

Estrés laboral

ÍTEM	CALIFICACIONES DE LOS JUECES			SUMA	V
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3		
1	1	1	1	3	1,00
2	1	1	1	3	1,00
3	1	1	1	3	1,00
4	1	1	1	3	1,00
5	1	1	1	3	1,00
6	1	1	1	3	1,00
7	1	1	1	3	1,00
8	1	1	1	3	1,00
9	1	1	1	3	1,00
10	1	1	1	3	1,00
11	1	1	1	3	1,00
12	1	1	1	3	1,00
13	1	1	1	3	1,00
14	1	1	1	3	1,00
15	1	1	1	3	1,00
16	1	1	1	3	1,00
17	1	1	1	3	1,00
18	1	1	1	3	1,00
19	1	1	1	3	1,00
20	1	1	1	3	1,00
21	1	1	1	3	1,00
22	1	1	1	3	1,00
23	1	1	1	3	1,00
24	1	1	1	3	1,00
25	1	1	1	3	1,00
V DE AIKEN GENERAL					1,00

Número de jueces	3
Número de valores de la escala de valoración	2

Desempeño laboral

ÍTEM	CALIFICACIONES DE LOS JUECES			SUMA	V
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3		
1	1	1	1	3	1,00
2	1	1	1	3	1,00
3	1	1	1	3	1,00
4	1	1	1	3	1,00
5	1	1	1	3	1,00
6	1	1	1	3	1,00
7	1	1	1	3	1,00
8	1	1	1	3	1,00
9	1	1	1	3	1,00
10	1	1	1	3	1,00
11	1	1	1	3	1,00
12	1	1	1	3	1,00
13	1	1	1	3	1,00
14	1	1	1	3	1,00
15	1	1	1	3	1,00
16	1	1	1	3	1,00
17	1	1	1	3	1,00
18	1	1	1	3	1,00
19	1	1	1	3	1,00
20	1	1	1	3	1,00
V DE AIKEN GENERAL					1,00

Número de jueces	3
Número de valores de la escala de valoración	2

Anexo 6. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Alfa de Cronbach para el estrés laboral

Nº sujetos	Ítems del estrés laboral																									Suma
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
S1	5	2	4	5	1	1	2	1	2	3	1	2	2	3	3	3	4	4	1	1	1	6	1	1	2	61
S2	4	7	3	7	1	7	7	6	6	4	7	1	7	7	7	7	7	1	7	1	2	3	1	1	6	117
S3	4	2	2	4	3	2	2	2	2	6	4	2	4	1	2	6	3	2	1	4	1	1	1	1	4	66
S4	3	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	5	3	4	4	3	3	5	3	3	2	4	2	6	78
S5	5	4	2	4	2	1		3	4	2	5	5	3	3	7	7	3	2	3	2	5	1	2	2	2	79
S6	4	4	2	2	4	1	4	4	4	4	3	4	3	2	5	4	2	4	4	3	4	1	3	3	3	81
S7	1	2	4	4	4	7	7	7	7	4	3	1	4	2	7	7	7	1	4	2	1	1	1	7	4	99
S8	4	1	1	2	1	7	3	1	2	2	2	1	2	1	2	3	1	2	2	2	1	1	2	1	3	50
S9	4	5	2	5	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	5	3	2	2	3	3	3	3	3	3	73
S10	2	2	3	4	7	4	2	4	3	4	3	3	2	1	1	7	2	4	2	2	3	2	2	4	1	74
S11	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	4	86
S12	4	1	1	5	6	4	2	2	7	2	7	1	6	6	7	7	7	6	6	2	6	2	7	5	5	114
S13	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	5	1	2	3	2	5	1	3	5	6	68
S14	4	4	4	6	4	2	2	2	4	4	4	2	4	1	5	7	1	4	4	4	4	1	4	2	5	88
S15	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	3	4	1	3	2	3	62
S16	1	1	2	4	2	1	7	5	6	2	1	1	1	2	1	2	1	3	2	2	3	1	1	2	2	56
S17	4	4	7	4	4	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	109

$K/(K-1) = 1,063$; Suma Var = 63,4

Var suma de los ítems = 377,6

Alfa = 0,884

Alfa de Cronbach para el desempeño laboral


Sujetos	DL1	DL2	DL3	DL4	DL5	DL6	DL7	DL8	DL9	DL10	DL11	DL12	DL13	DL14	DL15	DL16	DL17	DL18	DL19	DL20	SUMA
S1	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	79
S2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	91
S3	5	5	5	4	5	5	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	75
S4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	2	5	5	5	3	5	5	3	3	1	3	80
S5	5	5	5	4	4	5	2	3	3	3	5	5	4	5	4	4	5	5	2	3	81
S6	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	3	3	80
S7	5	4	5	4	5	5	3	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	89
S8	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	93
S9	5	4	4	3	5	4	5	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	79
S10	3	3	5	3	5	5	5	3	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	3	1	82
S11	4	4	4	3	5	5	2	5	5	2	5	4	4	4	5	5	5	5	4	1	81
S12	4	2	2	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	88
S13	5	5	5	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	5	84
S14	5	5	4	4	4	5	1	3	5	2	4	3	3	4	4	5	4	4	2	2	73
S15	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	68
S16	1	2	1	1	1	1	2	2	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	33
S17	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	84

$K/(K-1) = 1,063$; Suma Var = 20,05

Var suma de los ítems = 169,3

Alfa = 0,934

Anexo 7: Autorización de aplicación del instrumento

 **PERÚ** Ministerio de Salud **CENTRO DE SALUD PROGRESO**

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE LA INDEPENDENCIA"

Chimbote 11 de noviembre de 2021

OFICIO Nº 416 -2021-MICRORED PROGRESO/CSP/JEF-CH

DE : MC. WILLIAM ANIBAL RODRIGUEZ ROJAS
JEFE DEL CENTRO DE SALUD PROGRESO

A : MC. PATRICIA MERCEDES VILCARINO ZELADA

ASUNTO : COMUNICA AUTORIZACIÓN PARA EJECUTAR INVESTIGACIÓN EN EL
CENTRO DE SALUD PROGRESO DE CHIMBOTE

De mi consideración:


Tengo a bien dirigirme a Ud. Para saludarle cordialmente a nombre de nuestra institución y a la vez en atención al documento de la referencia, en donde su persona solicita permiso para ejecutar la investigación titulada "Estrés y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud progres – Chimbote, 2022", hago de su conocimiento que esta dirección **AUTORIZA** a usted a realizar dicha investigación.

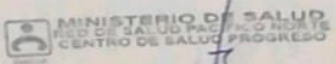
Asimismo, hago de su conocimiento que se le solicita realizar un informe a esta Dirección de los resultados de la investigación a realizarse en el Centro de Salud Progreso de Chimbote.

Sin otro particular y esperando que el presente tenga la atención que merece, me despido de usted expresándole mi consideración y estima.

Atentamente.

WRR
C.c./Archivo




WRR
M.C. William Rodriguez Rojas
CM.P. 33437
JEFATURA

Anexo 8. Consentimiento informado

Captura del consentimiento informado virtual

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado personal del centro de salud Progreso lo estamos invitando a participar en esta investigación. La participación es voluntaria, si usted acepta participar debe llenar los datos solicitados. Los resultados serán confidenciales y anónimos, sólo serán usados con fines académicos.

Acepto *

SI

No

Anexo 9:

Tabla 5. Prueba de normalidad para las dimensiones de estrés laboral y desempeño laboral.

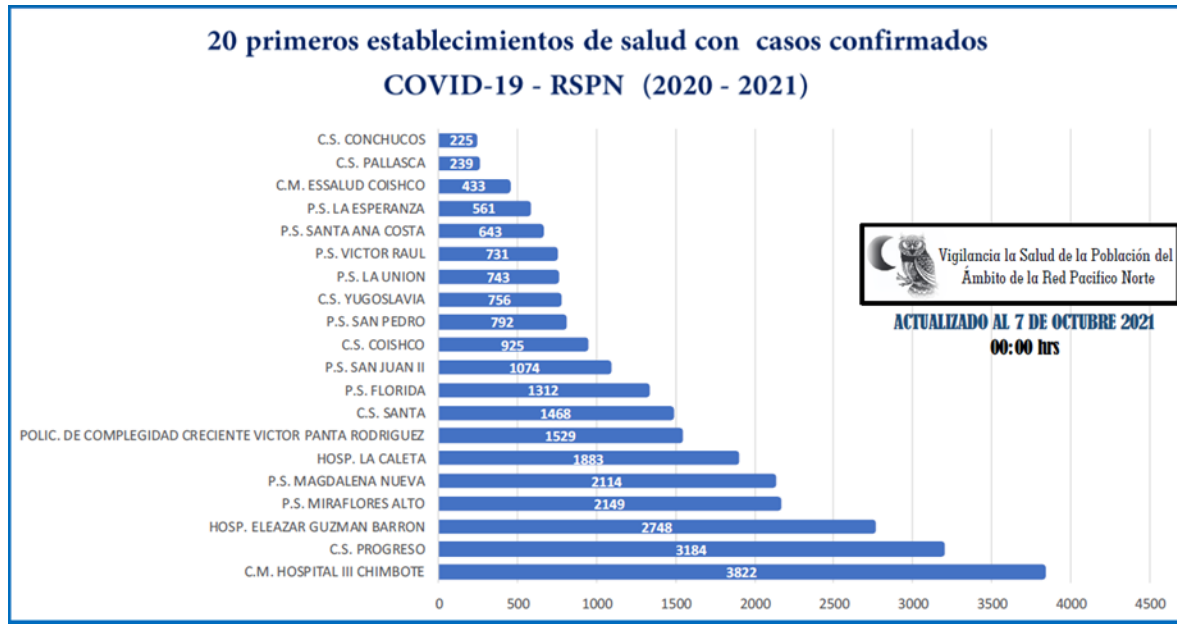
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
EL. Clima organizacional	,084	55	,200*	,971	55	,204
EL. Cultura organizacional	,109	55	,099	,958	55	,053
EL. Territorio organizacional	,100	55	,200*	,963	55	,089
EL. Tecnología	,106	55	,187	,977	55	,376
EL. Influencia del líder	,099	55	,200*	,963	55	,085
EL. Falta de cohesión	,065	55	,200*	,989	55	,883
EL. Respaldo del grupo	,093	55	,200*	,971	55	,195
DL. Relaciones interpersonales	,121	55	,044	,953	55	,033
DL. Experiencia o habilidad práctica	,104	55	,200*	,965	55	,110
DL. Satisfacción laboral	,124	55	,035	,948	55	,019

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 10: Figuras

Figura 1. Gráfico de barras de 20 primeros establecimientos de salud con casos confirmados de COVID-19





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD PROGRESO – CHIMBOTE, 2021", cuyo autor es VILCARINO ZELADA PATRICIA MERCEDES, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 05 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX DNI: 40809471 ORCID 0000-0002-9279-7189	Firmado digitalmente por: EFCASTILLOS el 09-01- 2022 09:48:57

Código documento Trilce: TRI - 0254396