



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Programa de intervención sobre estrés laboral para mejorar el
desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de
Salud Tumbes – 2022

AUTORA:

Arellano Cordova, Vilma Vanessa (ORCID: 0000-0001-5198-4335)

ASESORA:

Dra. Lujan Johnson, Gladys Lola (ORCID: 0000-0002-4727-6931)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

Esta investigación la dedico a mis padres por ser mi soporte emocional y mis compañeros incondicionales en cada meta que emprendo. También a mi hijo Julio Fabio por ser mi mayor motivación.

AGRADECIMIENTO

A Dios por sus infinitas bendiciones y a mis Docentes de la Universidad Cesar Vallejo que contribuyeron a mi proceso de formación y además participaron en el proceso de la elaboración de mi tesis, guiándome con paciencia y ahínco.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización.....	21
3.3. Población, muestra y muestreo.....	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos.....	26
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN.....	48
VI. CONCLUSIONES.....	56
VII. RECOMENDACIONES	57
VIII. PROPUESTA	58
REFERENCIAS	70
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Diagnóstico actual del estrés laboral del personal asistencial</i>	276
Tabla 2 <i>Descripción actual del desempeño laboral del personal asistencial</i>	310
Tabla 3 <i>Prueba de hipótesis de ajuste de modelo global</i>	387
Tabla 4. <i>Prueba de hipótesis de bondad de ajuste de modelo adecuado a los datos.</i>	398
Tabla 5 <i>Prueba de hipótesis de ajuste de modelo ligado a la dimensión Conocimiento</i>	409
Tabla 6 <i>Prueba de hipótesis de bondad de ajuste de modelo ligado al conocimiento adecuado a los datos.</i>	409
Tabla 7 <i>Prueba de hipótesis de ajuste de modelo ligado a la dimensión Calidad.</i>	40
Tabla 8 <i>Prueba de hipótesis de bondad de ajuste de modelo ligado a la calidad</i>	41
Tabla 9 <i>Prueba de hipótesis de ajuste de modelo ligado a la dimensión Cantidad</i>	42
Tabla 10 <i>Prueba de hipótesis de bondad de ajuste de modelo ligado a la Cantidad</i>	42
Tabla 11 <i>Prueba de hipótesis de ajuste de modelo ligado a la dimensión Exactitud</i>	43
Tabla 12 <i>Prueba de hipótesis de bondad de ajuste de modelo ligado a la Exactitud</i>	43
Tabla 13 <i>Prueba Pseudo R cuadrado</i>	44
Tabla 14 <i>Modelo Explicativo de la Dimension Excatitud</i>	45
Tabla 15 <i>Prueba de hipótesis de ajuste de modelo ligado a la dimensión Trabajo en equipo</i>	46

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1 <i>Caracterización de Estrés Laboral con respecto a Demandas Psicológicas.</i>	287
Figura 2 <i>Caracterización de Estrés Laboral con respecto a Control de Decisión.</i>	298
Figura 3 <i>Caracterización de Estrés Laboral con respecto a Apoyo Social en el Trabajo.</i>	29
Figura 4 <i>Caracterización de Desempeño Laboral con respecto a Conocimiento.</i>	332
Figura 5 <i>Caracterización de Desempeño Laboral con respecto a Calidad.</i>	343
Figura 6 <i>Caracterización de Desempeño Laboral con respecto a Cantidad.</i>	354
Figura 7 <i>Caracterización de Desempeño Laboral con respecto a Exactitud.</i> ...	365
Figura 8 <i>Caracterización de Desempeño Laboral con respecto a Trabajo en equipo.</i>	376

RESUMEN

La actual investigación asume el objetivo de Diseñar un programa de intervención sobre el estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, de la Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022, Siendo una investigación básica proyectiva, diseño no experimental, de corte transversal a nivel de conocimiento prospectivo, explicativo, descriptivo y predictivo, se utilizó el análisis de regresión logística ordinal con la finalidad de validar un modelo de propuesta funcional teórico; la muestra se conformó por 221 trabajadores asistenciales de la Dirección Regional de Salud de Tumbes realizando la administración de dos cuestionarios de las variables de investigación: estrés laboral y desempeño. Dentro de los resultados más resaltantes se logró identificar que el 75% y 24% presentaron niveles de estrés laboral medio y alto respectivamente, en relación al desempeño laboral resaltaron los niveles medio 55% y alto 45%. Dentro de la evidencia científica se obtuvo como principal resultado que el modelo de regresión logística original sólo es viable en la dimensión exactitud del desempeño, contrastando que el estrés laboral influye en el desempeño en un 76.1 % Modelo: Exactitud del trabajador $F^2_{Medio} = -2.824 - 3.990$ Me llevo bien con mis colegas $=2$: Casi nunca. Se propuso un plan de intervención para disminuir el estrés laboral y optimizar la exactitud del desempeño del personal asistencial mejorando la atención en salud.

Palabras clave: Desempeño Laboral, Estrés Laboral, Trabajadores Asistenciales, Salud, Revisión Logística.

ABSTRACT

The current research assumes the objective of Designing an intervention program on work stress to improve the performance of healthcare personnel, of the Tumbes Regional Health Directorate - 2022, Being a projective basic research, non-experimental design, cross-sectional at the level of prospective, explanatory, descriptive and predictive knowledge, ordinal logistic regression analysis was used in order to validate a theoretical functional proposal model; The sample consisted of 221 care workers from the Tumbes Regional Health Directorate, administering two questionnaires of the research variables: work stress and performance. Among the most outstanding results, it was possible to identify that 75% and 24% presented medium and high work stress levels, respectively, in relation to work performance, the medium 55% and high 45% levels stood out. Within the scientific evidence, the main result was that the original logistic regression model is only viable in the performance accuracy dimension, contrasting that work stress influences performance by 76.1% Model: Worker 2: Medium= -2.824 – 3.990 I get along well with my colleagues =2: Hardly ever. An intervention plan was proposed to reduce work stress and optimize the accuracy of the care staff's performance, improving health care.

Keywords: Job Performance, Job Stress, Care Workers, Health, Logistics Review.

I. INTRODUCCIÓN

Se ha establecido que la visualización del impacto que se produce, en cuanto a la interacción de una persona con la organización, no solo suele ser de orden positivo, sino en ocasiones puede conllevar que el desempeño del colaborador disminuya y se sienta poco comprometido con la organización (Chiang et al., 2018). A consecuencia de ello, es que problemas como el estrés, son los que han generado afectaciones no solo en el ámbito psicosocial, sino también desequilibrio para realizar sus funciones y actividades que le demandan como trabajador de una entidad, bajando así su nivel de desempeño laboral (Osorio & Cárdenas, 2017).

En base a lo mencionado y sumado a la actual Pandemia, que no solo ha generado una alta preocupación al personal de salud, sino también ha afectado directamente su desempeño laboral por la presencia de estrés y cambios laborales a causa de la misma situación actual, ocasionando así, que más del 30% del personal de salud sienta estrés en sus puestos de trabajo (Martínez, 2020). Por ello es que se ha demostrado que, más del 72.90% de los colaboradores de salud, en Colombia, han contado con niveles de estrés altos, lo que ha sido una consecuencia directa del excesivo trabajo, al que han sido expuestos en donde los factores psicosomáticos asociados al miedo han sido los más resaltantes (Monterrosa et al., 2020).

En cuanto a la realidad nacional, el Ministerio de Salud debe brindar recursos al personal asistencial en todo el ámbito nacional, como medios de prevención, insumos y equipamiento; ocasionando una alta preocupación por las condiciones inoportunas que se han dado, afectando así el desempeño de los mismos, a consecuencia del miedo a contagiarse y también por la sobre carga laboral que han tenido ante la misma situación de la pandemia por Covid 19 (Carlos & Chávarry, 2021).

Así mismo, el estrés laboral, no solo ha generado que el nivel de desempeño de los trabajadores disminuya o que su productividad no sea muy eficiente, sino que ha conllevado que por su mismo desnivel laboral el servicio y la atención que brindan no ha sido la adecuada, es por ello que más del 46.5% del público externo

ha manifestado que la atención del personal de salud no ha sido correcta (Delgado et al., 2020).

Por otro lado, cabe destacar la importancia de la modernización y reforma del Estado, ya que las gestiones realizadas por las personas que gobiernan se encuentran al servicio de los ciudadanos y principalmente dirigidos a su bienestar; el Ministerio de Salud vela por garantizar servicios y atenciones de salud de calidad a la población. La participación de un Estado descentralizado ha sido una pieza clave para que los sectores públicos como privados velen por los intereses y la salud de las personas, por ello fue que se promulgó la Ley de Salud Mental, la cual requiere de la participación de empresas e instituciones para la implementación de programas como medida preventiva y monitoreo sobre la salud mental de los colaboradores, a fin de que se regule el estrés laboral de acuerdo a los niveles que son causados por diversos factores, como una inestabilidad laboral o la sobrecarga de trabajo y los problemas personales (MINSa, 2015; Pezo, 2021).

En cuanto a la realidad regional, basado en el contexto pandémico los profesionales de la salud, han sentido presiones altas de trabajo ocasionando ansiedad, lo que les ha impedido el poder desenvolverse adecuadamente dentro de su ámbito laboral, generando de esta forma, una tendencia creciente hacia la pérdida de compromiso hacia sus acciones diarias o hasta la impersonalización del trabajo que se realiza, lo que ha llegado a generar la necesidad de abandono o alejamiento del ámbito laboral (Zuñiga, 2019).

En cuanto a la realidad institucional, las condiciones y el trato a las que se han expuesto, el personal de salud de la DIRESA Tumbes, como por ejemplo la deficiencia en infraestructura, falta de equipamiento y recursos humanos insuficientes; no han sido las adecuadas para el personal, a consecuencia de ello ha originado que éste muestre altos niveles de estrés en su puesto laboral, conllevando a que los mismos presenten bajo niveles de desempeño en sus actividades laborales, así como en el servicio y la atención que brindan a la población. Además, se suma que la misma situación ha generado que el personal sienta miedo porque no cuenta con infraestructura y condiciones adecuadas. En base a la problemática expuesta, se estableció la interrogante para el estudio: ¿Cómo estaría diseñado un programa de intervención sobre el estrés laboral para

mejorar el desempeño del personal asistencial de la Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022?

En cuanto a la justificación de la investigación, se estableció que el beneficio social de la indagación, estuvo representado en que el principal beneficiario, no solo es el mismo personal de la salud, el cual tiende a verse afectado por condiciones laborales que poco a poco, van generando una tendencia negativa, en cuanto al desempeño laboral y el nivel de calidad de vida; sino que esta condición, tiende a afectar al paciente posteriormente, debido a que se expone la evidencia de que el trato con este, deja de ser el adecuado o que hasta en lo posible, llega a recibir una inadecuada información.

Así mismo, en relación con la justificación práctica, el desarrollo de la investigación permitió que la base de datos conformada pretenda ser empleada con la finalidad de que investigadores interesados elaboren propuestas o medidas que faciliten el mejoramiento y compensación de las condiciones en el trabajo de los colaboradores del sector salud, a consecuencia de poder reducir el nivel de estrés que estos desarrollan, en beneficio de una mejora significativa, en cuanto a su desempeño laboral. Además, es que el director de la DIRESA Tumbes pueda ejecutar las recomendaciones planteadas en el presente trabajo, para que pueda mejorar significativamente el desempeño de los colaboradores asistenciales, dado que se observa cierto desinterés por parte de la institución para reducir los valores del estrés en el personal.

En cuanto a la base metodológica y teórica, la presente investigación contó con instrumentos para la recaudación de información, los mismos que cuentan con propiedades psicométricas adecuadas para su uso, los cuales han garantizados la validez y confiabilidad de la información, evidenciando un complemento en las propuestas teóricas que propiciaron el uso de los instrumentos para valorar las variables de estudio.

Debido a lo expuesto, se consideró el siguiente objetivo general: Diseñar un programa de intervención sobre el estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022. Así mismo, los objetivos específicos fueron: 1) Diagnosticar el estrés laboral del personal

asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022; 2) Describir el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022; 3) Explicar la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022; 4) Determinar un modelo funcional teórico sobre estrés laboral que permita mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022. 5) Configurar un programa de intervención sobre el estrés laboral que permita mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022.

Además, las hipótesis formuladas del estudio fueron: H_i : El planteamiento del programa de intervención sobre estrés laboral explicaría la elaboración de una propuesta de mejoramiento del desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022. H_0 : El planteamiento del programa de intervención sobre estrés laboral no explicaría la elaboración de una propuesta de mejoramiento del desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se presentan, además, antecedentes de la investigación referenciales, a nivel internacional:

Onofre (2021), Ecuador, estableció como objetivo principal señalar como influye el estrés en el desempeño laboral del personal de la Dirección de talento humano en el Hospital de Ecuador. La metodología del estudio tuvo un enfoque cuantitativo con diseño no experimental de corte transversal de tipo correlacional. La muestra fue de 40 trabajadores de la dirección de Talento Humano, se empleó una encuesta con su cuestionario como instrumento para la recolección de datos. Los resultados evidencian que los niveles bajo (15%), nivel medio (38%) y nivel alto (47%). La investigación concluyó que, sí hay una relación significativa entre las variables, conllevando a evidenciar una afectación hacia el desempeño de los colaboradores.

Dueñas (2020), Guayaquil, determinó en su estudio la finalidad de estudiar la relación que hay entre el estrés y desempeño laboral en los trabajadores de salud del Hospital de Guayaquil. La metodología consistió en una investigación con tipo de enfoque cuantitativo, de método deductivo, con diseño descriptivo-correlacional, la muestra fue constituida por 76 trabajadores del hospital, se empleó la encuesta con su respectivo cuestionario. Los resultados arrojaron que los niveles de estrés que presentan el personal son a causa de los factores: falta de motivación, retribuciones poco justas y sobrecarga laboral. La investigación concluyó con la relación significativa del estrés laboral sobre el desempeño laboral en los trabajadores del hospital.

Sarsosa y Charria (2017), Colombia, planteó como objetivo general, el analizar el estrés laboral en el personal asistencial en cuatro establecimientos de salud del III nivel de atención en la localidad de Cali. En cuanto a la metodología determinó un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño transversal, la muestra se conformó por 595 colaboradores, la técnica utilizada ha sido una encuesta con su cuestionario como instrumento, las cuales se aplicaron al objeto muestral del personal de salud. Los resultados han señalado que, el nivel de estrés laboral es de nivel alto con un 47.2% en el personal, mientras que el desempeño

en la atención a pacientes representa un 45% de nivel alto, un 42.5% de nivel medio y un 12.5% de nivel bajo. Por ello, se concluyó que el estrés laboral ha estado asociado principalmente con el rol laboral que han cumplido los colaboradores, las condiciones laborales de los mismos y la exposición que estos han tenido, hacia localidades de alta posibilidad de contagio.

Vega y Castillo (2020), Ecuador, planteó como objetivo principal determinar los factores que han incidido en el rendimiento laboral de los colaboradores del Centro de Salud Tipo C, de la localidad de Latacunga. Consideró la metodología del estudio tipo básica, con un diseño no experimental, en donde se ha contado con una muestra de 48 colaboradores, recolectando los datos por medio de una encuesta con su cuestionario. Los resultados han señalado que, los factores que han tenido un mayor nivel de afectación al rendimiento laboral ha sido la motivación del colaborador, la carga laboral y la estabilidad psicológica (estrés) del colaborador mismo. Así mismo, se ha concluido que, el desempeño laboral se origina a consecuencia del estrés laboral, la falta de motivación y por el exceso de trabajo hacia de los trabajadores.

Rojas et al. (2020), México, desarrolló como objetivo general, el analizar a los diferentes aspectos metodológicos que han estado relacionados con el desarrollo del estrés en estudiantes universitarios de medicina. La metodología se caracterizó por ser de diseño no experimental, haber recolectado los datos por medio de las fichas documentales y el haber tomado como muestra, a un total de 258 artículos de investigación científica. Los resultados han señalado que, ha sido de vital importancia el haber contado con condiciones óptimas de desarrollo, en cuanto a la posibilidad de mantener una convivencia armónica entre los estudiantes y de forma consiguiente, el contar con la supresión de estresores, los cuales pueden ser de condición interna o externa, teniendo que ver estos últimos, con el comportamiento de los compañeros o la sobrecarga de trabajo. Mientras que, se ha concluido que, el instrumento de recolección de datos óptimo para poder realizar el procedimiento de medición del estrés ha sido el cuestionario de Maslach.

De la misma forma, se presentan los siguientes estudios realizados a nivel Nacional.

Mejía et al. (2019), Lima, propuso en su objetivo principal, determinar los factores asociados con el nivel de estrés laboral que ha sido desarrollado por los colaboradores de los establecimientos del sector salud. La metodología se caracterizó por ser de indagación observacional, en donde se ha contado con el uso del cuestionario validado por Alfa de Cronbach, con un valor de 0.73, en donde se ha establecido el empleo de la estadística descriptiva y la estadística inferencial. Los resultados han señalado que las personas afectadas por el estrés laboral presentaron características sociodemográficas siendo las siguientes: sexo femenino, han contado con años de trabajo previo y el tipo de trabajo de estos ha sido de alta exigencia. Mientras que, se ha concluido que, la importancia de la salud mental no solo ha sido preponderante en la calidad del trabajo ofrecido, sino en el nivel de importancia que se le ha ofrecido hacia las condiciones de salud.

Castagnola et al. (2020), Lima, planteó en el objetivo general, el determinar la relación que ha existido entre la capacitación y el desempeño laboral en un Hospital Infantil Público del Perú. El marco metodológico contó con un diseño no experimental, recolectando datos por el cuestionario y con una muestra de 86 personas. Los resultados han señalado que, el 82.60% de los colaboradores han contado con un nivel de capacitación regular y el 100% han contado con un nivel regular de desempeño laboral. Así mismo, se ha llegado a demostrar la existencia de correlación significativa entre las variables de estudio, en donde se ha contado con un valor de sigma de 0.000 y se ha alcanzado un valor de relación de 0.788.

Torres et al. (2021), Pucallpa, tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el nivel de desempeño laboral en los profesionales de la salud de un hospital ubicado en Pucallpa. La metodología se ha caracterizado por haber sido de diseño descriptivo y transversal, en donde se ha aplicado un cuestionario hacia una muestra de 125 profesionales de la salud. Los resultados expusieron que, el 67.20% de los colaboradores, han contado con un nivel de inteligencia emocional carente y el 70.40% han presentado un desempeño laboral deficiente. Así mismo, se concluyó que, el valor de sigma que se encontró entre las variables de estudio fue de 0.01, en donde se ha demostrado la existencia de correlación entre las variables de estudio, afirmando ello, con un nivel de confianza del 95%.

Chung y Salas (2018), Trujillo, definió en su estudio el objetivo de analizar la relación del estrés y desempeño profesional en los enfermeros del Hospital de Trujillo. La metodología que utilizó fue enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, descriptivo- correlacional, teniendo como muestra fue a 34 colaboradores del hospital, la técnica que se utilizó fue la encuesta con su respectivo cuestionario. Los resultados evidenciaron que 35% del personal presenta un estrés laboral bajo, el 52.9% presentan un estrés laboral medio y el 31% un nivel alto en cuanto a desempeño. La investigación concluyó que el estrés laboral influye positivamente en el desempeño laboral de los enfermeros que trabajan en el hospital de regional de Trujillo.

Puitiza et al. (2020), Bagua Grande, planteó como principal objetivo, el determinar la relación entre el desempeño laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la micro red de la localidad de Bagua Grande. Se basó en una metodología de diseño correlacional, con un tipo de investigación básica, contando con una muestra conformada por 60 profesionales de la salud, utilizando como herramienta para recolectar datos al cuestionario. Los resultados han señalado que, el clima organizacional se ha relacionado de forma directamente proporcional con el nivel de desempeño laboral, en donde se ha contado con un valor de correlación de 0.947 con un valor de sigma de 0.000. Así mismo, se ha concluido que, el 46.70% de los colaboradores han contado con una edad de entre los 30 a los 39 años y el 40.00% ha sido personal de enfermería.

Pachari et al. (2020), Lima, presentó como objetivo general, señalar la influencia del estrés laboral en desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria en el personal de salud. La metodología se ha caracterizado por haber contado con un enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo-correlacional, la muestra fueron 25 miembros de salud, la encuesta y el cuestionario fueron las técnicas e instrumentos para la recolección de datos. Los resultados evidenciaron que el 53% consideran que su rendimiento laboral ha disminuido por el estrés en la emergencia sanitaria, 35% manifiestan que el estrés en un nivel medio le ha afectado en su desempeño laboral y el 12% está indiferente. Por ello la investigación concluyó que el estrés sí influye en el desempeño laboral de los colaboradores y están relacionados significativamente.

Castillo (2019), Tumbes, estableció como objetivo analizar si existe relación inversa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal del puesto de salud de Tumbes. La metodología que presentó fue una investigación con enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal-correlacional. La muestra fueron 40 colaboradores del hospital, la técnica que se usó fue la encuesta con su respectivo cuestionario. Los resultados reflejaron que el desempeño laboral del personal se muestra en nivel medio con un 47% en nivel medio, además el estrés laboral que presentan está en un 56.8%. La investigación definió finalmente que no hay una relación inversa entre las variables de evaluación en el establecimiento de salud de Tumbes.

Ramirez (2020), Tumbes, determinó en la investigación el principal objetivo definir la relación entre el estrés laboral y el desempeño por parte del personal de enfermería del Hospital de Tumbes en el 2019. La metodología consistió en una investigación con enfoque cuantitativo, siendo un diseño descriptivo-correlacional de corte transversal no experimental, la muestra en estudio fue de 33 colaboradores del hospital, la técnica se empleó la observación con guía de observación y la encuesta con su respectivo cuestionario. Los resultados evidenciaron que los trabajadores presentan un nivel de sobrecarga de 62.8%, las suspensiones regulares por incumplimiento de actividades se muestran con un 52.1% y el 49% manifestaron que carecen de lapsos con algunos pacientes. Por ello, la investigación concluyó que el si hay relación entre las variables fue de -0.579 con una sigma de 0.000.

En la investigación se ha establecido la siguiente exposición de las bases teóricas, por lo cual, para definir la variable estrés laboral, se tomaron en consideración las siguientes definiciones:

Según Instituto Mexicano del Seguro Social (2022) el estrés laboral es aquel que genera una presión creciente dentro del entorno laboral pudiendo ocasionar la saturación mental o física de los colaboradores, ocasionando una serie de consecuencias que afectan los entornos próximos al ocasionar desequilibrio entre lo personal y laboral. Haq et al., (2020) afirma que es el conjunto de reacciones corporales (fisiológicas/psicológicas) que afectan a un individuo, el cual es

provocado por factores físicos y/o psicológicos originados por situaciones en el trabajo.

Para el estudio estrés laboral se define como un conjunto de reacciones de tipo emocional, cognitivo, de comportamiento y fisiológico de los colaboradores, las cuales pueden llegar a ser nocivas no solo para la calidad de vida, sino para el rendimiento dentro del ámbito organizacional (Alfaro-Díaz et al. 2020).

Los factores están relacionados a situaciones traumáticas que sobre exigen las capacidades de la persona y le originan un malestar, el cual adolece en todos los aspectos de su vida (Yu et al., 2020). Cuando la persona afectada por el estrés comienza a presentar cuadros de depresión, síntomas de aislamiento social o conductas agresivas; adopta actitudes que afectan otras áreas fuera del trabajo, como su vida amorosa, amical, familiar, etc. (Agui, 2021).

La teoría social del estrés laboral de acuerdo con los autores Lazarus y Folkman, en el año 1984, señalan que tanto la salud como la energía permiten que las personas afronten situaciones externas, apareciendo en ese momento sus habilidades sociales (Khan & Khurshid, 2017). La teoría plantea la existencia de situaciones que las personas deben experimentar al momento de relacionarse con el entorno que las rodea, lo cual en ciertas ocasiones puede ser perjudicial para la salud del individuo, además de dañar el equilibrio de su relación con su entorno y su trabajo, de tal manera que genera el estrés (Chavez, 2017).

Los autores manifiestan que el estrés es provocado por la interrelación de la persona con su entorno, sin necesidad que se presente una situación estresora; por el contrario, el estrés es producido conforme la persona estime la situación (Ozamiz et al., 2020), así mismo señala que esta estimación puede darse en dos tipos: una apreciación primaria que permite identificar si la situación se encuentra en un nivel neutro, o una apreciación secundaria que indicará si la situación es estresante (Chavez, 2017).

Asimismo, en función a los modelos del estrés dentro del centro de labores se encuentra el modelo de Exigencias y Control sobre el trabajo: Consiste en el conjunto de exigencias de trabajo y el alcance para tomar y afrontar dichas exigencias. El estrés acá se presenta en la manera en que el trabajador siente

presión para tomar y realizar tareas (Duche & Rivera, 2019), Asimismo, el modelo de desequilibrio Esfuerzo- Recompensa: Esta perspectiva es la más reciente, el estrés se manifiesta cuando el esfuerzo hace que el colaborador no es correspondido con las ganancias que éste recibe (Panigrahi, 2018), causando poca satisfacción para realizar sus funciones, aquí el estrés se presenta en que el individuo va a mostrar poco desempeño para realizar sus funciones y actividades laborales (Duche & Rivera, 2019).

Existen muchos tipos de estrés, entre los más comunes tenemos: Estrés normal, estrés patológico, estrés postraumático y estrés laboral. El primer hace referencia a problemas cotidianos por lo que es el tipo de estrés que pasa una persona ante situaciones difíciles, y que permite al individuo identificar el problema y exigirse para poder resolverlo, este tipo de estrés no ocasiona ningún daño físico o psicológico (Faisal et al., 2019). Mientras, el estrés patológico es un estrés normal prologando que ha producido un daño en la persona, provocando llantos y depresión (Pradeep & Sharma, 2019). A diferencia del anterior, el estrés postraumático es producto de la exposición ante un evento traumático, por lo que los daños son psicológicos y acompañan al afectado con pensamientos negativos, los cuales son un reflejo de los sucesos vividos; se necesita de una ayuda especializada (psicólogo) para poder tratarlo. Y el estrés laboral está orientado a estrés provocado por situaciones conflictivas originadas en el ámbito de trabajo (Camacho Ramírez & Mayorga, 2017; Revatta, 2019).

Estrés en Tiempos de pandemia; actualmente el estrés se ha visto incidido directamente por las condiciones en las ha evolucionado el COVID -19 (Privitera, 2020). Además, el trabajo bajo presión a originado que el desempeño de las personas no sea el mismo al que tenían anteriormente, muchas de estas situaciones y cambios constantes han conllevado al estrés a varias personas a nivel mundial (Torres et al., 2021).

En el sector salud el estrés ha sido un factor detonante en todo el personal, esto se ha originado porque el personal de la salud se ha expuesto a condiciones de riesgo, trabajo fuera de las horas establecidas, por las nuevas exigencias de los protocolos de salud, por la nueva forma de realizar sus labores, etc (Bala et al.,

2017). El estrés en los últimos meses ha influido en el personal de tal forma que el rendimiento y desempeño de estas ha disminuido (Torres et al., 2021).

La persona que padece de estrés laboral suele sentirse cansada porque dedica la mayor parte de su energía diaria a resolver problemas en el trabajo que sobre exigen sus capacidades, es decir, sienten que están en un cuadro de explotación laboral (Erat et al., 2017). Para identificar el nivel de estrés de un individuo se analiza las dimensiones: El nivel de demandas psicológicas, control de decisión, apoyo social en el trabajo (Alfaró-Díaz et al. 2020).

Entonces, las demandas psicológicas, se mide en base a los siguientes indicadores: percepción del trabajo y autonomía. Dado que, el estrés provoca cambios en la conducta, las interacciones sociales es una manera de poder percibirlo. Cuando una persona sufre de estrés laboral, se le complica tomar decisiones importantes en su área de trabajo y se identifica un disgusto por sus funciones lo que se refleja en su bajo rendimiento y desgano para realizar sus actividades (Dueñas, 2020).

En cuanto a la percepción del trabajo, esta hace referencia al concepto o visión que tienen los colaboradores acerca de la organización y el puesto en donde van a laborar y ejercer sus funciones (Naveed & Ramakrishna, 2017). Por otro lado, la autonomía consiste en la libertad que tienen algunos trabajadores para tomar decisiones en referencia a situaciones o problemas que se pueden presentar en la institución o en su puesto de trabajo (Alfaró-Díaz et al. 2020).

Por otro lado, el Control de Decisiones, es un estado que implica la capacidad que tienen los trabajadores para tomar decisiones y hacer uso de sus propias habilidades (Tentama et al., 2019), algunos trabajadores aprovechan los recursos con los que cuentan para poder ejecutar adecuadamente sus actividades laborales y poder solucionar las problemáticas que se presentan (Alfaró-Díaz et al. 2020).

Cuando no se logra tener el control de decisiones acertadas, se vuelve una afección, que está comúnmente relacionada con trastornos afectivos y de personalidad, lo que se refleja en su trato con las personas, la cual mayormente es una actitud despreocupada o insensible ante la vida y las situaciones cotidianas

(Koomen et al., 2018). El individuo se siente extraño del mundo que le rodea y comienza a importarle menos las cosas, sus relaciones hasta el grado de perder toda motivación. En los casos más extremos, el paciente con problemas de impersonalización desarrolla actitudes suicidas (Orozco, 2018).

Si el Apoyo social en el trabajo, es escaso este se convierte en un nuevo factor de estrés. Si este se da oportunamente por parte de la jerarquía y los compañeros en el lugar de trabajo; es considerado como un recurso que conlleva a controlar las altas demandas laborales (Alfaro-Díaz et al. 2020).

Sin embargo, de los problemas antes mencionados el más evidente de una persona con estrés es el cansancio emocional, cuando no se recibe apoyo emocional ni social, esta afectación causada por la preocupación que se genera al asumir varias responsabilidades con una carga laboral excesiva que sobrepasa la capacidad del individuo para gestionarlos a la vez, o su equivalente a asumir una responsabilidad donde no todos están capacitados. Por lo tanto, se produce cansancio emocional el cual es producto del agotamiento y la preocupación por asumir responsabilidades que están fuera de las capacidades (Fernández & Riva, 2020; Taysaco, 2019).

Los factores mencionados se ven reflejados en el desempeño de la persona para realizar sus labores cotidianas, ya sea en el trabajo o en otra área. Aunque, la persona siente cierta aberración hacia las acciones que son la fuente de su estrés, ejecutándolas con menos energía y con mayor tensión mental o emocional (Cruzado, 2019).

Con respecto al desempeño se establece como el nivel de logro alcanzado de los objetivos y metas conseguidos por una persona o conjunto de personas en un tiempo determinado. El desempeño se mide por la eficiencia del personal para realizar actividades específicas, lo que permite desarrollar estándares y procedimientos establecidos. Por lo tanto, analizar el desempeño del individuo en una actividad es evaluar la capacidad que tiene esa persona para realizar una actividad; en las empresas sirve para posicionar a una persona en cierta área y actividades (Duche & Rivera, 2019).

Las teorías que sostienen la variable desempeño son: La Teoría de la motivación y la Teoría de las necesidades adquiridas de Herzberg que señala que los trabajadores de una empresa tienen ciertas necesidades determinadas que necesitan cumplirse para poder trabajar con su máximo rendimiento, estando clasificadas en dos: necesidades motivadoras y necesidades higiénicas. Mientras, la segunda teoría fue desarrollada por McClelland indicando que cuando el individuo logra satisfacer sus necesidades básicas, surgen otros tipos de necesidades, las cuales son: necesidad de afiliación, necesidad de poder y necesidad de logro (Feldman et al., 2017).

Para analizar el desempeño de las personas en su ámbito laboral se necesita evaluar el trabajo específicamente: El conocimiento que tiene la persona sobre el trabajo que va a realizar, la calidad del ambiente de trabajo, la cantidad de trabajo, la exactitud en la ejecución, y el trabajo en equipo. Estos datos se obtienen necesariamente del individuo o del personal del trabajo y son claves para el estudio del desempeño, así como encontrar las posibles causas que permitan incrementar o disminuir el desempeño de los trabajadores (Camacho Ramírez & Mayorga, 2017; Torres et al., 2021).

Por otro lado, para el estudio de la variable desempeño laboral es definido como aquella capacidad que tiene un colaborador para poder desarrollar sus actividades diarias, dentro de un entorno de control, en donde se pueda exponer esta asociación hacia el cumplimiento de funciones en base a metas (Torres et al., 2021). Actualmente se ha demostrado que la capacidad y rendimiento laboral han disminuido, a causa del estrés originado por la pandemia, debido a las condiciones en las diversas instituciones, los extensos horarios laborales que han presentado, la sobre carga de actividades que han tenido que desempeñar. Ante ello es que su desempeño laboral ha tenido repercusiones a la hora de prestar un servicio de salud (Campillay et al., 2021)

Dentro de las Dimensiones para comprender el desempeño laboral, incluye el nivel de conocimiento del trabajo, que se verá reflejado en la capacidad para el desarrollo de este. Esto es en base a dos aspectos: las capacitaciones previas, estudios o aprendizajes que tenga el individuo sobre las actividades a desarrollar, lo que comúnmente se denota como la teoría necesaria para realizar el trabajo; y la

experiencia que se tenga en el desarrollo del mismo, que se establece como el tiempo que lleva realizando las mismas actividades, suele considerarse un conocimiento diferente al anterior porque conlleva aspectos del mercado, aspectos técnicos, manuales, sociales y de procedimientos que solo se adquieren cuando se realiza la actividad (Pariapaza & Puga, 2018).

En cuanto a sus indicadores el desarrollo, consiste en la capacidad y desempeño que tienen los trabajadores y miembros de la organización para cumplir con sus funciones y tareas encomendadas. El otro indicador que es el aprendizaje, este significa en el proceso en cual el colaborador va desarrollando habilidades y construyendo nuevos conocimientos a medida que cumple sus funciones, además va reforzando su nivel de desempeño. Asimismo, en el indicador experiencia hace referencia a todo lo aprendido en cuanto a procesos, habilidades, funciones que va adquiriendo desde el momento que ocupa un puesto laboral dentro de la organización hasta el final del mismo (Pariapaza & Puga, 2018).

Por lo tanto, el personal de trabajo debe estar en un constante desarrollo de conocimientos, mediante capacitaciones, cursos y talleres que permitan adquirir más datos relevantes de sus actividades, novedades, innovaciones del sector donde trabaja o nuevas prácticas que se requieren en el mundo competitivo. Con el constante avance de las tecnologías, las investigaciones y la competencia profesional, continuamente se presentan mejoras en las áreas de trabajo que el personal debe conocer y la empresa debe adquirir para poder llegar a ser competitivo en el mercado (Melgarejo, 2019).

Sin embargo, esto no es suficiente para medir el desempeño. Otro factor relevante es la calidad del entorno de trabajo, el cual está determinado por los siguientes indicadores: condiciones de trabajo, ambiente físico y ambiente social. Este suele denominarse clima laboral y relaciona al personal con su lugar de trabajo, el trato que recibe de sus compañeros, la calidad en la gestión de los jefes hacia el empleado y los recursos que se le proporciona para realizar de manera más eficiente su trabajo (Arica & Barboza, 2020).

Existen casos donde el trabajador cuenta con los conocimientos suficientes para realizar la actividad encomendada, pero su entorno se convierte en un

obstáculo que le impide cumplir con el objetivo en el tiempo especulado, lo que se refleja en su desempeño. Implementar medidas que mejoren el entorno de trabajo en cuanto a su calidad, siendo un pilar para incrementar la productividad de cualquier entidad, ya sea pública o privada, e incrementar la satisfacción y desempeño de sus trabajadores (Cuesta & Gutierrez, 2020)

En cuanto a sus indicadores: condiciones de trabajo, este consiste en todos los recursos y servicios que la organización le brinda y le entrega al colaborador para que este realice un buen desempeño de sus funciones. El ambiente físico, hace referencia a las estructuras, productos, materiales, mobiliarios y todos procesos productivos que tienen lugar en la institución los cuales deben brindar seguridad al trabajador. Asimismo, el ambiente social, significa clima organizacional, comunicación, compañerismo y compromiso que hay o que se manifiesta entre todo los colaboradores y los empleadores de la organización (Arica & Barboza, 2020).

Aunque también hay que considerar la cantidad de trabajo o productividad que el empleado puede asumir, dado que se tiene un tiempo limitado de hora al día, se tiene que distribuir de manera equitativa y justa el trabajo entre los trabajadores, con el fin de que no se sobrecarga al empleado. Como se mencionó, la sobrecarga de trabajo es la causa más común por lo que se genera el estrés laboral, debido a la preocupación y la carga emocional que se necesita para poder cumplir con todos los pendientes en el tiempo estipulado, lo cual también influye en la motivación para realizar dicho trabajo (Lumbrerasn et al., 2020; Sánchez & Almagiáb, 2017).

En cuanto a sus indicadores de esta dimensión están: la productividad, este indicador consiste la capacidad que tiene el colaborador en el uso de recursos y cantidad de productos elaborados con dichos recursos por un proceso para obtener una determinada producción. La producción es el conjunto de actividades y procesos que se realizan en una organización para cumplir, elaborar y producir un producto o servicio destinado a la venta o servicio del cliente. Asimismo, la motivación consiste en la acciones, actitudes y compensaciones que la organización le brinda al colaborador para que este realice un buen desempeño, además, es importante que el capital humano se sienta motivado en su puesto

laboral para que su compromiso con la organización y su desempeño sea más eficiente (Sánchez & Almagiáb, 2017).

Entonces, la gestión del trabajo en cuestión de tiempo, cantidad y distribución es importante en la consecución de objetivos empresariales. Cuando existe una buena distribución de la cantidad de trabajo de los empleados, se verá reflejado en la productividad como indicador que mide la cantidad de producción de los bienes o servicios (Pastor, 2018).

También se mide la exactitud que tiene el trabajador para realizar el trabajo, esto evalúa con respecto al tiempo. Se busca que el empleado sea eficiente (cumplir las metas en el menor tiempo estipulado empleando la menor cantidad de recursos), lo que se diferencia de ser eficaz (cumplir la meta en el tiempo estipulado con todos los recursos brindados (Blanca et al., 2018).

Los indicadores para medir la exactitud del trabajador son: duración del trabajo, beneficios obtenidos de la realización del trabajo en el tiempo indicado, y el rendimiento. Dentro de los lineamientos para lograr el éxito en las labores de una empresa es la entrega de los pendientes o trabajos programados en el tiempo establecido (Vargas, 2019).

En cuanto a la duración, esta consiste en el tiempo que emplea o tarda el colaborador y demás miembros de la organización a la hora de realizar y ejecutar sus actividades y funciones dentro de sus puestos de trabajo. Los beneficios, hacen referencia a las recompensas, atributos y motivaciones que la institución le brinda a sus trabajadores por un buen desempeño o rendimiento laboral dentro de la organización, es una muestra de gratitud por sus tareas. Asimismo, el rendimiento consiste en el comportamiento y acciones que el colaborador muestra al momento de realizar sus funciones para cumplir con sus actividades y sobre todo con los objetivos de la institución (Vargas, 2019).

Finalmente, dentro de las dimensiones para analizar el desempeño del trabajador es la relación con los demás trabajadores para poder realizar un trabajo en conjunto, lo que se denomina “capacidad de trabajo en equipo”. Esta relación se analiza conforme a las relaciones entre trabajadores de la misma área, trabajadores de áreas diferentes pero relacionadas, así como la relación entre los trabajadores

con sus respectivos jefes. Cada relación interpersonal dentro del área de trabajo es diferente e influye en la producción en grupo para el cumplimiento de la tarea a realizar (Guartán et al., 2019).

En cuanto a los indicadores de esta dimensión se encuentran: las relaciones interpersonales, las cuales consisten en las interacciones recíprocas que tienen los miembros dentro de la institución, también consiste en la comunicación y compañerismo que hay entre todo el personal. El ambiente laboral hace referencia tanto al ambiente humano como físico dentro de la organización, esta es la forma en como los miembros se relacionan unos entre otros, las emociones y comportamientos entre todo el personal de la institución. Asimismo, la producción en grupo consiste en el desempeño institucional que muestran los miembros de los equipos de trabajo que se generan o se establecen dentro de la entidad para cumplir con los objetivos y metas de la misma (Guartán et al., 2019).

La mejora del ambiente laboral es una necesidad clave, si lo que se requiere es una comunicación óptima entre las diversas áreas que conforman una empresa u organización. Por ese motivo, el desarrollo del trabajo en equipo y las relaciones entre las diversas áreas es importante para conseguir el éxito y optimizar los procesos administrativos y productivos (Guerra, 2019).

La nueva gestión pública ha señalado que los modelos administrativos no solo han buscado la integración de valor dentro de la gestión por competencias, sino que ello fue consecuencia directa de la persecución de objetivos basados en las necesidades de la sociedad, entendiendo con ello que los términos políticos han estado basados directamente con la prevención de riesgos (Pezo, 2021).

Actualmente, los modelos que se han basado en el estrés se han basado en las exposiciones mencionadas por Paine durante el año 1982, en donde este evidencia un modelo sistemático que abre paso hacia la generación de estrés, como un medio de desarrollo para confrontar las adversidades psicológicas del individuo (Lovo, 2020).

La PCM (2015), refiere que la Política de Modernización del Estado la cual contiene dentro de los objetivos articular el aparato del Estado, además, el proceso de modernización con intenciones a conseguir y lograr resultados positivos que

impacten en el bienestar de las personas, cuya visión es de un Estado moderno descentralizado, abierto, inclusivo, eficiente y orientado siempre al ciudadano, avalando y garantizando la accesibilidad a los bienes y servicios de calidad que respondan a las exigencias y necesidades básicas de salud, garantizando la mejora de calidad de vida del usuario (MINSA, 2015).

La salud pública dentro de un país establece la creación de instituciones con sólidos elementos para avanzar en proporción a las políticas de estado, propiciando así reformas que consoliden el sistema de salud que garantice la protección sanitaria en los retos cambiantes que hoy en día se afrontan (Gómez-Dantés y Frenk, 2019). Los principales desafíos del enfoque de creación de programas de salud pública es la efectividad de los mismos, la experticia, participación, comunidad y desarrollo tecnológico alcanzado (Verdasquera, et al., 2018)

La elaboración de un programa se basa en ser una herramienta, que posee un conjunto ordenado y secuencial de actividades, para potenciar una gestión de cambio, donde se desarrollan diferentes actividades para el aumento de conocimientos y dar solución a un fenómeno de investigación. La idea es que las entidades públicas estén siempre al servicio de la población, las mismas que deben contar con espacios de participación en los tres niveles de gobierno, ofertando una gestión con trabajadores públicos preparados adecuadamente (PCM,2013; Pezo, 2021).

Según (Hernández et al., 2018), ha evidenciado que un programa tiende a ser implementado en base a características de las variables de estudio, las cuales tienden a ser medibles. Asimismo, se considera que en cuanto a salud se refiere, el que la población de un espacio de reconocimiento al médico o enfermera resulta ser un punto funcional dentro de la efectividad de los programas de salud pública, siendo pertinente una estrategia coordinada, sostenible y efectiva que contribuya en resolver las problemáticas de salud existentes (Martínez, 2018).

En este sentido, las actividades que los programas ejecutan con fines de corrección de comportamientos que pueden ocasionar situaciones de salud indeseables y contribuir para que en caso sucedan, no vuelvan a ocurrir (Calle et al., 2019).

Finalmente, se debe reconocer que el activo fundamental de la salud pública son sus profesionales, quienes tienen distintos grados y especializaciones en cuanto al restablecimiento de la salud de la población, por lo tanto, el país se encuentra afrontando el reto de contar con profesionales que colaboren, participen y puedan adaptarse al dinamismo, conocimiento y ejercicio adecuado de la salud pública (Hernández-Aguado y García, 2020), siendo esta una de las razones más fuertes que motivan la creación de programas correctivos en los profesionales de la salud.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue de tipo básica, ya que buscó producir conocimientos y teorías a partir de los resultados obtenidos, aplicado hacia la Dirección Regional de Salud de Tumbes (Hernández et al., 2018).

Además, se consideró un diseño no experimental, de corte transversal, descriptiva de tipo proyectiva, donde se define como no experimental, porque las variables de estudio no se manipularon de ninguna forma, sino que éstas se analizaron dentro de su contexto natural de desarrollo. Así mismo, se consideró de corte transversal, esto debido a que la administración del instrumento se dio en un solo momento. También es descriptivo, porque permite describir los resultados obtenidos de la muestra de estudio (Hernández et al., 2018). Finalmente es de tipo proyectiva porque permite la generación de propuestas de distinta índole, como una alternativa de solución a un problema o necesidad que se existe dentro de la población del estudio (Hurtado, 2010).

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Estrés laboral

Definición conceptual: Se define como el conjunto de reacciones de tipo emocional, cognitivo, de comportamiento y fisiológico de los colaboradores, las cuales pueden llegar a ser nocivas no solo para la calidad de vida, sino para el rendimiento dentro del ámbito organizacional (Alfaro-Díaz et al. 2020).

Definición operacional: La variable de estudio estuvo centrado en el análisis de la dimensión de demandas psicológicas, control de decisión y apoyo social, permitiendo la recolección de información en relación a las variables y muestra de estudio por medio del uso de cuestionarios (Alfaro-Díaz et al. 2020). En la presente investigación la variable se operativizó a través de un cuestionario Demand –control –support questionnaire (DCSQ) que cuenta con tres dimensiones: demandas psicológicas, control de decisiones y apoyo social (*Ver anexo 2*).

Los indicadores son seis, dos para cada dimensión: Demandas psicológicas (percepción del trabajo y autonomía); control de decisiones (uso de habilidades y solución del problema); apoyo social (clima social y sensación de estrés).

Escala de medición: Obedece a una medición ordinal.

Unidad de análisis: El instrumento contempló los siguientes niveles de valoración bajo, medio y alto; en relación a las dimensiones e indicadores se tomó en cuenta la transformación de las puntuaciones directas a porcentajes de logro en función al 100%.

Variable dependiente: Desempeño laboral

Definición conceptual: Está definido como aquella capacidad que tiene un colaborador para poder desarrollar sus actividades diarias, dentro de un entorno de control, en donde se pueda exponer esta asociación hacia el cumplimiento de funciones en base a metas (Torres et al., 2021).

Definición operacional: La variable de estudio se centró en el estudio de las siguientes dimensiones: Conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud y trabajo en equipo (Torres et al., 2021). En el presente análisis la variable se operativizó a través de un cuestionario de desempeño laboral que cuenta con cinco dimensiones (*Ver anexo 2*).

Los indicadores son quince, tres para cada dimensión: conocimiento del trabajo (desarrollo, aprendizaje, experiencia), calidad (condiciones de trabajo, ambiente físico, ambiente social), cantidad (productividad, producción, motivación), exactitud (duración, beneficios, rendimiento), trabajo en equipo (relaciones interpersonales, ambiente laboral, producción en grupo).

Escala de medición: Obedece a una medición ordinal.

Unidad de análisis: El instrumento contempló los siguientes niveles de valoración bajo, medio y alto; en relación a las dimensiones e indicadores se tomó en cuenta la transformación de las puntuaciones directas a porcentajes de logro en función al 100%.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Se conformo por un total de 600 colaboradores con la labor de personal asistencial, en la Dirección Regional de Salud Tumbes (Hernández et al., 2018), siendo la población el conjunto de sujetos que comparten elementos en común que necesitan ser investigados. Excluyendo al personal administración y de mantenimiento conforman un total de 515 asistenciales

Criterios de inclusión, Colaboradores que se desempeñan como personal asistencial, Colaboradores que forman parte de la Dirección Regional de Salud Tumbes, Colaboradores que desean participar de la investigación.

Criterios de exclusión, Colaboradores que no cuentan con su carnet de vacunación del COVID – 19, Personal que desempeña cargo directivo o de confianza, Colaboradores que no desean participar de la investigación.

Muestra: A consecuencia de que se contó con una población de 515 representantes, es que se pudo obtener el valor de 221 colaboradores como tamaño muestral, a consecuencia de que el tipo de muestra fue probabilístico. (Hernández et al., 2018), siendo aquella que necesita ser aplicada mediante una fórmula para iniciar con el procedimiento de selección del tamaño muestral (*Ver anexo 5*).

Muestreo: Se consideró un muestreo aleatorio simple, debido a que se expuso la misma posibilidad de seleccionar a los integrantes de la muestra, a todos aquellos individuos de la población. (Hernández et al., 2018), siendo el agrupado de criterios que necesarios para poder limitar la población y su posterior selección de la muestra.

Unidad de análisis: Colaboradores con la labor de personal asistencial, en la Dirección Regional de Salud Tumbes.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Se contó con el uso de la técnica de la encuesta para ambas variables, en donde (Hernández et al., 2018), señalan que ésta es una técnica que se basa en el uso del cuestionario DCSQ para la variable estrés laboral y el

Cuestionario de Desempeño laboral para la variable de desempeño, para realizar la recolección de datos del objeto de estudio en una determinada investigación.

Instrumento: Se consideró como instrumento el cuestionario para ambas variables, en donde (Hernández et al., 2018) se usó una serie de preguntas que son planteadas sistemáticamente, con la finalidad de que se pueda establecer la respuesta oportuna hacia los objetivos planteados.

Estrés laboral, El Demand Control-Support Questionnaire (DCSQ), es un cuestionario que se centró en la evaluación de grupos sanitarios ocupacionales, conformado por un total de 17 preguntas en donde se buscó evidenciar la caracterización de las medidas de afrontamiento que una persona puede llegar a incidir sobre un determinado aspecto de alto estrés en su vida. Éste fue expuesto por (Alfaro-Díaz et al. 2020) teniendo la escala Likert de valoración de cinco niveles donde: 5 = Siempre, 4 = Casi siempre, 3 = A veces, 2 = Casi nunca y 1 = Nunca

Validez de contenido: El instrumento pasó por un proceso de traducción del instrumento original para su versión en idioma español, dentro de esta traducción se hizo un cambio drástico de 6 ítems (2, 10, 11, 5, 13 y 16) que permitieron una mejor comprensión, llegando a un consenso por los investigadores.

Validez de constructo: La totalidad de los ítems (17) de estrés laboral pasando por el proceso de validez de constructo por parte de los creadores del instrumento, En relación a los índices de Kappa para determinar la comprensión de los ítems se obtuvo puntaje de 0,65 ítem 5; puntaje de 0,85 ítems 1,2 y 9; finalmente los otros ítems obtuvieron el valor de 1,00. Logrando una evaluación de excelente en todo el instrumento (Alfaro-Díaz et al. 2020).

Confiabilidad: A consecuencia de haber aplicado una prueba piloto hacia un total de 10 personas, La estimación proporcional de la verdadera varianza en relación al total de la varianza mediante el método de Alpha de Cronbach de consistencia interna, siendo un cuestionario de 17 ítems con 0,820, asimismo en relación a las dimensiones de estrés laboral se encontraron los siguientes valores: 1. Demandas Psicológicas 0,738. 2. Control de Decisiones 0,683. 3. Apoyo social 0,820. Siendo estos valores en un nivel aceptable (*Ver anexo 04*).

Mientras que para la variable **Desempeño** fue con el Cuestionario de Desempeño laboral, que establece las competencias descritas del trabajador de salud. Estando conformado por un total de 25 preguntas, el cual correspondió a contar con una valoración tipo Likert con escala ordinal, con posibilidad de respuesta de: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre.

Validez de contenido: Se logró una puntuación aproximada de 98 considerándose un nivel excelente en la totalidad de 25 ítems distribuidos en 5 dimensiones y 15 indicadores (*Ver anexo 4*).

Validez de constructo: La totalidad de los ítems (25) de desempeño laboral estiman: Que los cuestionarios fueron validados por juicio de valor de expertos en el tema (Hernández et al., 2018), define a la validación como aquel proceso que permite la demostración de calidad de las preguntas planteadas, en donde para el presente caso, se expondrán las fichas técnicas del instrumento en los anexos (*ver anexo 4*).

Confiabilidad: A consecuencia de haber aplicado una prueba piloto hacia un total de 10 personas, La estimación proporcional de la verdadera varianza en relación al total de la varianza mediante el método de Alpha de Cronbach de consistencia interna, siendo un cuestionario de 25 ítems fue de 0,939 el general; en relación a las dimensiones: 1. Conocimiento del Trabajo de 0,869 2. Calidad 0,814. 3. Cantidad 0,773. 4. Exactitud 0,850 5. Trabajo en Equipo 0,731. Estos resultados implicaron la aplicabilidad del instrumento con un nivel aceptable (Hernández et al., 2018) (*Ver anexo 04*).

3.5. Procedimientos

Se solicitó permiso a la Dirección de la unidad ejecutora de la Diresa Tumbes, posteriormente se aplicó la encuesta al personal que labora en el área asistencial luego de la realización de su turno, previa información de lo que se quiere evaluar en el proyecto de investigación. Al ser personal que se trabaja en el área se tiene una ventaja para las coordinaciones y la recolección de los datos.

Así mismo, es que la recolección de datos se realizó inicialmente a través de encuestas, dirigida al personal asistencial previa coordinación con ellos, con la

intención de evaluar tanto el estrés laboral y el desempeño del personal asistencial. Mientras que, la conformación de la base de datos fue realizado por medio del programa Excel. Mientras que, el procesamiento estadístico estuvo desarrollado por medio del software SPSS V 26.00.

3.6. Método de análisis de datos

Para la presente investigación, se utilizó el programa estadístico SPPSS v. 25 y el programa Excel de Microsoft 2016 a fin de establecer los resultados a través de:

Estadística descriptiva: Utilizó la estadística descriptiva, en cuanto a la posibilidad de caracterizar a las variables de estudio, donde se expuso los datos por medio de tablas de frecuencia y gráficos, también se pudo comprender la mejora que se obtuvo, a través de un programa sobre estrés laboral.

Estadística inferencia: Para el análisis relacionado a las hipótesis, se procedió a aplicar primero, la prueba de análisis de normalidad de la distribución de datos por variable, dimensiones e indicadores, seguido por la prueba de Kolmogórov-Smirnov, también se utilizó la técnica estadística de contraste de análisis de regresión logística ordinal (Chi Cuadrado, Pseudo R Nagelkerke y Wald).

3.7. Aspectos éticos

En cuanto a los aspectos éticos de la investigación, se respetó totalmente la contribución de los participantes en la investigación, permitiendo que respondan de manera libre a los cuestionarios, dejando entrever que podrían interrumpir su participación en el momento que ellos así lo deseen, respondiendo así por propia voluntad los instrumentos de recolección. Asimismo, se tomó en cuenta la no maleficencia a fin de exponer los resultados obtenidos en la investigación, preservando el anonimato y asegurando que ningún participante se vea perjudicado de manera personal por su contribución en la presente investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Diagnóstico actual del estrés laboral del personal asistencial

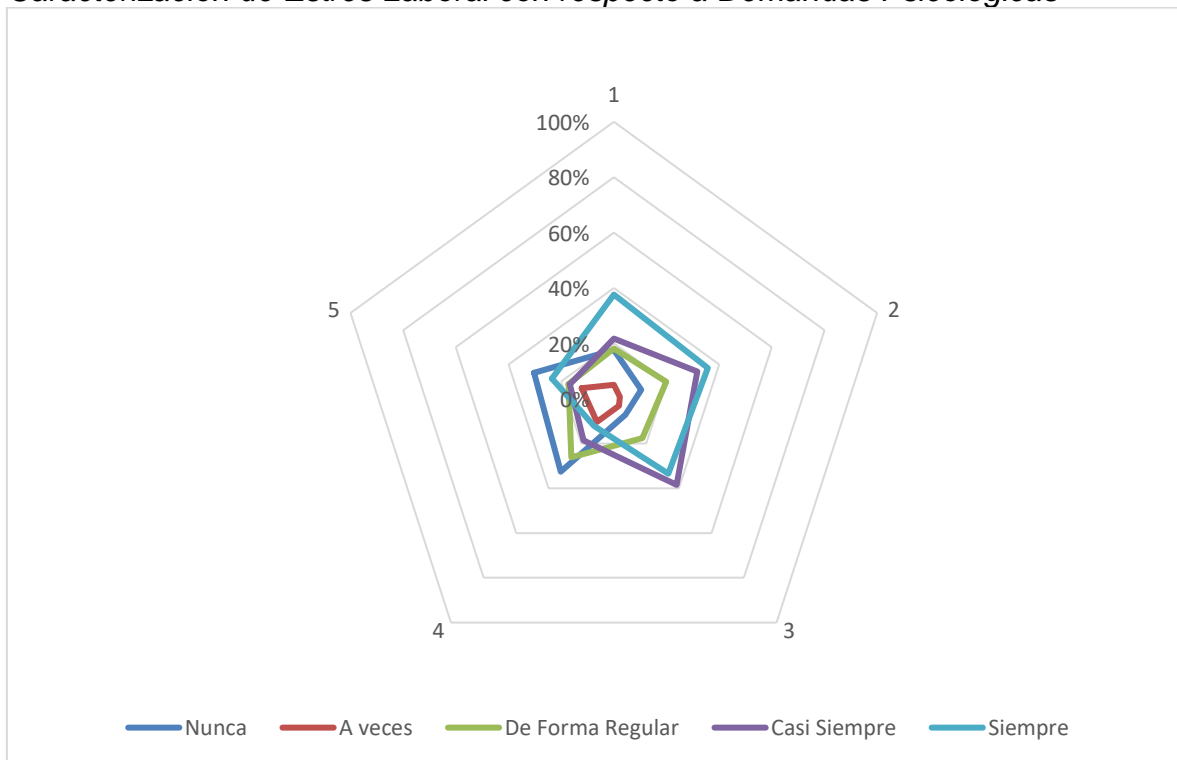
Variable / Dimensión / Indicador	Nivel de valoración		
	Bajo	Medio	Alto
ESTRÉS LABORAL	1%	75%	24%
Demandas Psicológicas	8%	46%	46%
Percepción del trabajo	10%	36%	54%
Autonomía	12%	70%	18%
Control De Decisión	11%	58%	31%
Uso de habilidades	14%	81%	5%
Solución del problema	29%	52%	19%
Apoyo Social en el Trabajo	10%	62%	28%
Clima social	46%	48%	6%
Sensación de estrés	35%	61%	4%

Fuente: Elaboración propia en base a los datos recogidos del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022

En la tabla 1, se pudo observar que el 75% del personal asistencial presenta un nivel de estrés Medio, mientras que el otro 24% de ellos, presenta niveles de estrés Alto, con respecto a la dimensión Demandas Psicológicas, se ubicó que el 8% de los encuestados asume niveles bajos, otro 46% de ellos se ubica en niveles medios y altos. No obstante, dentro de sus indicadores el 54% de los encuestados refiere que los altos niveles de estrés son debido a la percepción del trabajo. Que conjuntamente el 70% de los encuestados ubica niveles medios de autonomía en el trabajo. Por otra parte, el 11% de los encuestados asume niveles bajos de control de decisión, otro 58% de ellos se ubica en niveles medios y un 31% en niveles altos. Con respecto, a sus indicadores el 81% de los encuestados refiere que, los niveles medios de estrés son debido al uso de habilidades. Que conjuntamente el 52% de los encuestados ubica niveles medios de solución de problemas. Sin embargo, el 10% de los encuestados asume niveles bajos de Apoyo social en el trabajo, otro 62% de ellos se ubica en niveles medios y un 28% en niveles altos. Con respecto, a sus indicadores el 48% de los encuestados refiere que, los niveles medios de estrés son debido al clima social. Que conjuntamente el 61% de los encuestados ubicados en niveles medios por sensación de estrés.

Figura 1

Caracterización de Estrés Laboral con respecto a Demandas Psicológicas

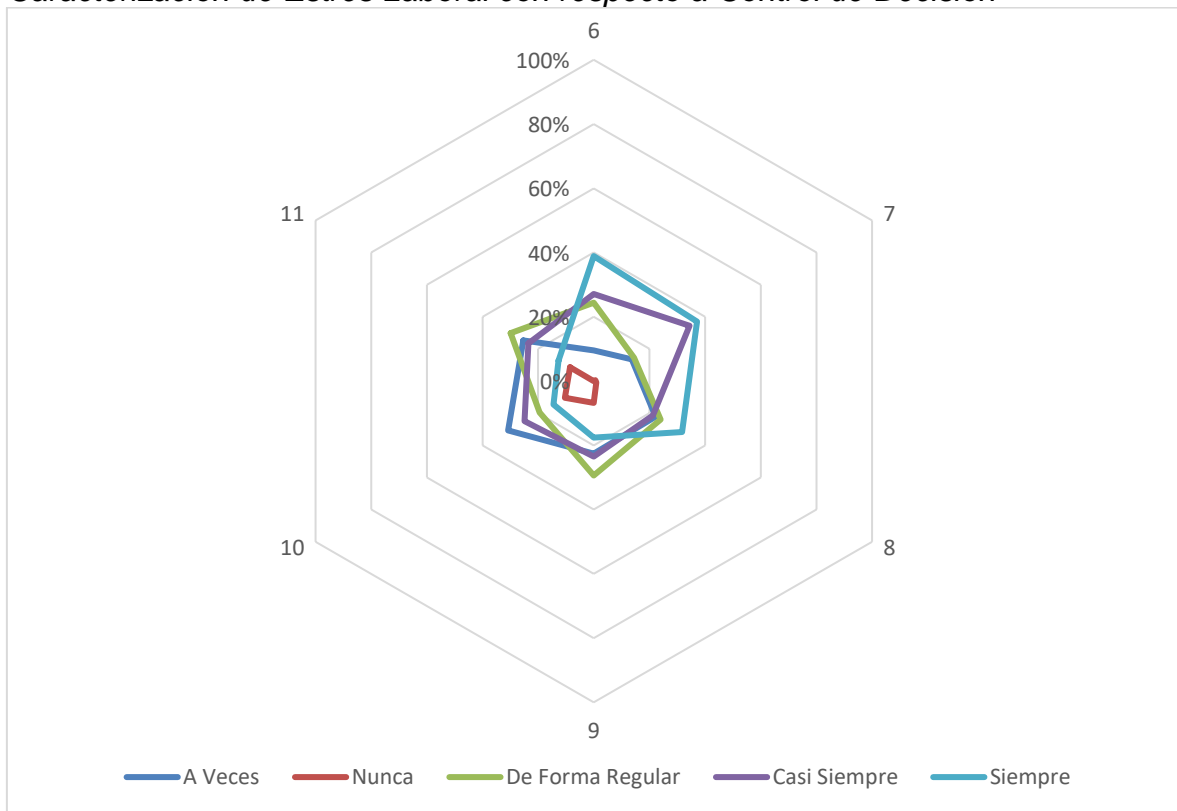


¹Tengo que trabajar muy rápido.²Tengo que trabajar de manera muy intensa.³Mi trabajo requiere demasiado esfuerzo.⁴Tengo suficiente tiempo para hacer todo.⁵Mi trabajo a menudo implica exigencias contradictorias.

La figura 1 refleja el perfil de los trabajadores sobre la demanda psicológica donde el 54% de ellos ubicaron altos niveles de estrés debido a la percepción del trabajo; por otra parte, se apreció que el 70% de los trabajadores se encontraba en niveles medios de demandas psicológicas, debido a los altos niveles de estrés generados por la falta de autonomía en sus puestos laborales.

Figura 2

Caracterización de Estrés Laboral con respecto a Control de Decisión

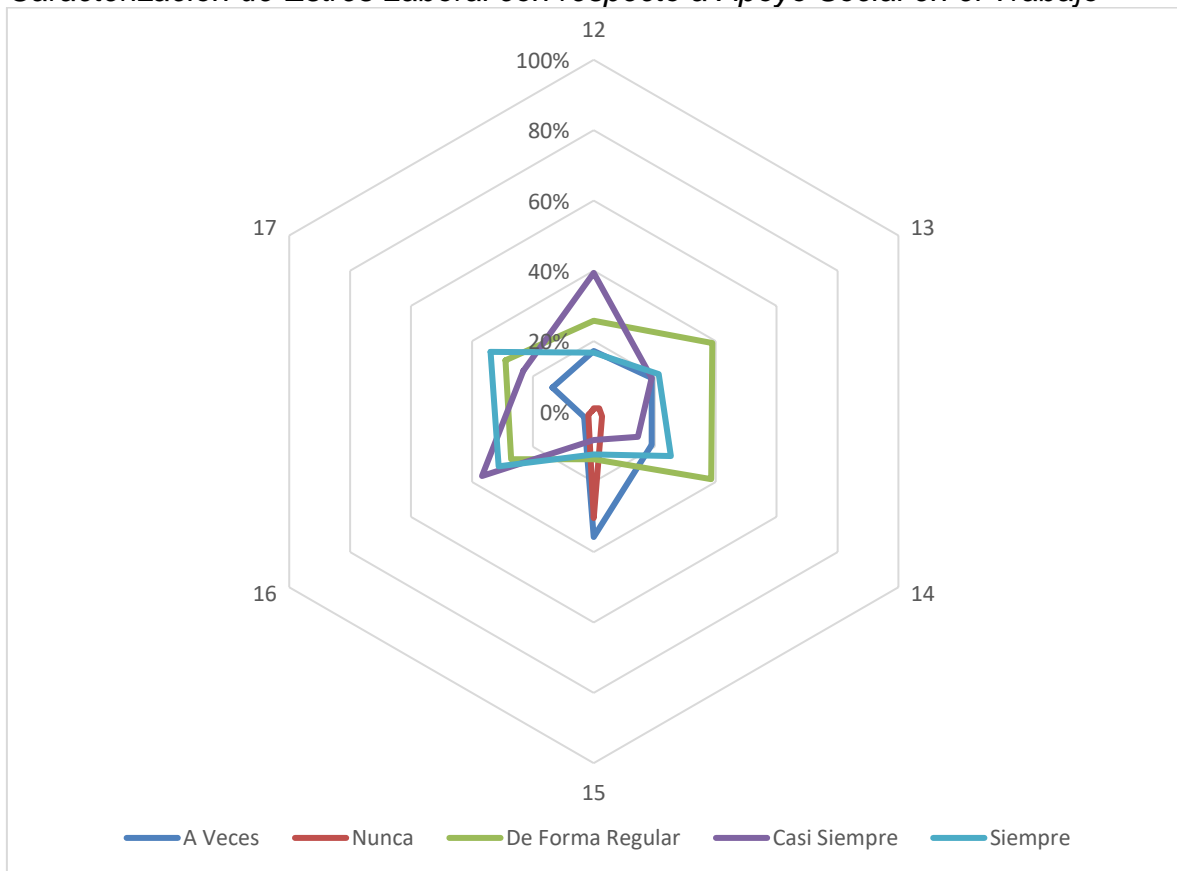


⁶Tengo la posibilidad de aprender cosas nuevas a través de mi trabajo.⁷Mi trabajo requiere un alto nivel de habilidad o expertía.⁸Mi trabajo requiere ingenio y creatividad.⁹Tengo que hacer lo mismo una y otra vez.¹⁰Tengo opción para decidir cómo hago mi trabajo.¹¹Tengo opción para decidir lo que hago en mi trabajo.

La figura 2 refleja el perfil de los trabajadores sobre el control de decisión donde el 81% de su influencia es a causa de la necesidad del uso de habilidades como una fuente generadora de estrés. Ellos ubicaron altos niveles de estrés debido a la solución de problemas, pues más del 50% de su influencia es por la necesidad de solucionar problemas.

Figura 3

Caracterización de Estrés Laboral con respecto a Apoyo Social en el Trabajo



¹²Hay un ambiente tranquilo y agradable donde trabajo¹³Hay un buen espíritu de unidad¹⁴Mis colegas están ahí para mí (me apoyan).¹⁵La gente entiende que puedo tener un mal día.¹⁶Me llevo bien con mis superiores.¹⁷Me llevo bien con mis colegas

La figura 3, sugiere que el 75% los encuestados asume niveles medios de estrés laboral debido a que más del 62% de estos asume un déficit con respecto al Apoyo social en el trabajo que sugiere como el principal causante al bajo clima social con un 46% de impacto en este indicador, mientras que la sensación de estrés representa el 61% de niveles medios.

Tabla 2*Descripción actual del desempeño laboral del personal asistencial*

	Bajo	Medio	Alto
DESEMPEÑO LABORAL	0%	55%	45%
Conocimiento	10%	42%	48%
Desarrollo	12%	41%	48%
Aprendizaje	11%	37%	52%
Experiencia	15%	27%	58%
Calidad	12%	59%	29%
Condiciones de trabajo	15%	43%	41%
Ambiente físico	39%	27%	34%
Ambiente social	45%	24%	32%
Cantidad	2%	59%	39%
Productividad	11%	40%	49%
Producción	3%	48%	48%
Motivación	32%	25%	43%
Exactitud	10%	44%	46%
Duración	10%	34%	56%
Beneficios	3%	18%	80%
Rendimiento	30%	38%	32%
Trabajo en equipo	1%	61%	38%
Relaciones interpersonales	7%	67%	26%
Ambiente laboral	4%	41%	55%
Producción en grupo	17%	14%	70%

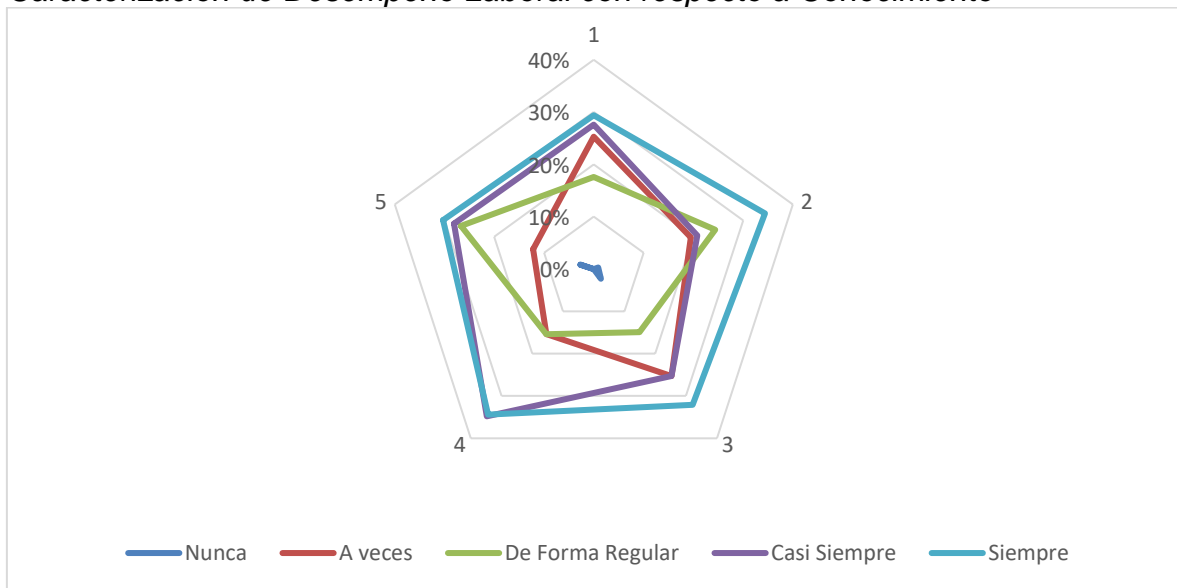
Fuente: Elaboración propia en base a los datos recogidos del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022

En la tabla 2, se pudo observar que el 55% de los encuestados presenta un nivel de desempeño laboral medio, mientras que el otro 45% de ellos, presenta niveles de desempeño laboral alto. Con respecto a la dimensión Conocimiento, se ubicó que el 10% de los encuestados asume niveles bajos, otro 42% de ellos se ubica en niveles medios y un 48% restante percibe niveles altos. No obstante, dentro de sus indicadores se puede apreciar que tanto el desarrollo, aprendizaje y experiencia son percibidos por más del 50% de los encuestados como niveles altos de desempeño laboral. Por otra parte, el 12% de los encuestados asume niveles bajos de calidad, otro 59% de ellos se ubica en niveles medios y un 29% en niveles altos. Con respecto, a sus indicadores se distribuyen casi de una forma equitativa en niveles bajos, medios y altos, a excepción de las condiciones laborales que percibió que el 41% de los encuestados se encontraría en niveles altos. También el

2% de los encuestados asume niveles bajos de la dimensión cantidad, otro 59% de ellos se ubica en niveles medios y un 39% en niveles altos. Con respecto, a sus indicadores, más del 60% de los encuestados asegura sentir niveles medio-altos tanto de productividad, producción y motivación, contando con más del 40% de estos en niveles altos. Además, el 10% de los encuestados asume niveles bajos de la dimensión exactitud, otro 44% de ellos se ubica en niveles medios y un 46% en niveles altos donde más del 70% de los encuestados asegura percibir niveles medio-altos con respecto a sus principales indicadores tales como duración, beneficio y rendimiento, resaltando que el 80% de los encuestados asegura que los beneficios representan gran parte de los altos niveles de desempeño laboral. Finalmente, el 1% de los encuestados asume niveles bajos de la dimensión Trabajo en equipo otro 61% de ellos se ubica en niveles medios y un 38% en niveles medio-altos donde más del 85% de los encuestados están ubicados en niveles altos de sus principales indicadores, relaciones interpersonales, ambiente laboral y producción en grupo asegurando que el 70% de ellos, tiene un alto desempeño laboral gracias a la producción en equipo.

Figura 4

Caracterización de Desempeño Laboral con respecto a Conocimiento

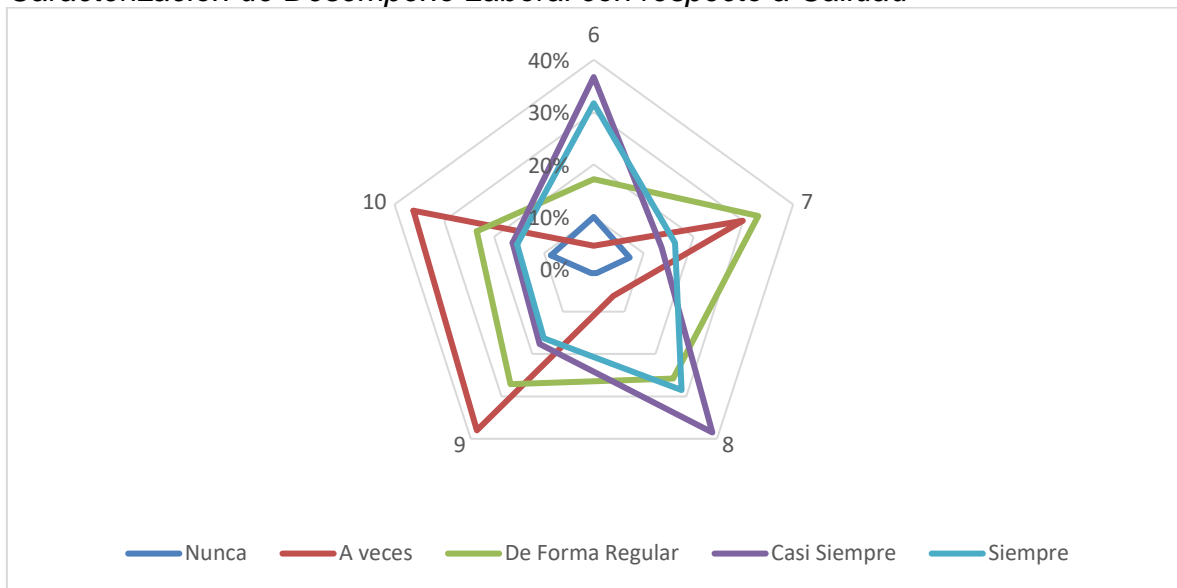


¹Promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.²Produce y realiza su trabajo de forma metódica y ordenada.³Se suele capacitar constantemente para mejorar en su trabajo.⁴Le gusta aprender nuevas técnicas laborales para ser más eficiente.⁵Cree que la experiencia que tiene es suficiente para tener un buen desempeño laboral.

La figura 4, sugiere que el 55% los encuestados asume niveles de Desempeño laboral medio; debido a que el 52% de los encuestados entienden que hay altos niveles de aprendizaje en la organización, así como el 48% de capacidad de desarrollo conjuntamente con el 58% de niveles altos de experiencia que promueven el conocimiento.

Figura 5

Caracterización de Desempeño Laboral con respecto a Calidad

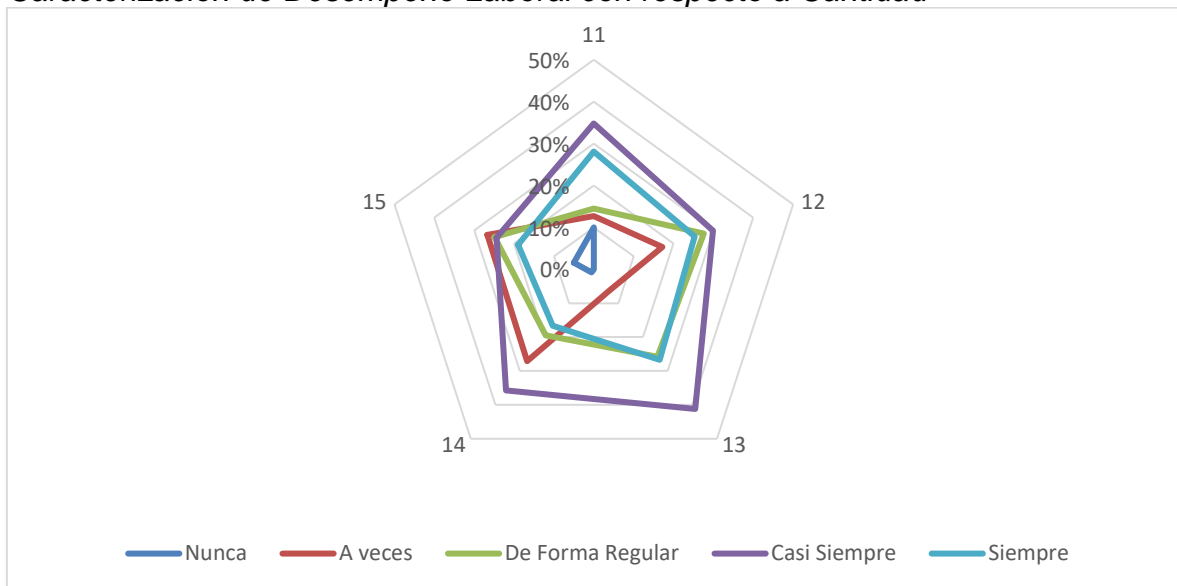


⁶La evaluación que se realiza al trabajo, le permite mejorar la calidad de sus tareas.⁷Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.⁸Cree que ofrece un servicio de alta calidad, en base a las condiciones de trabajo actuales.⁹El ambiente físico en el que labora le ayuda a ofrecer una respuesta rápida hacia los requerimientos del paciente.¹⁰Cree que el ambiente social en donde labora, le permite mejorar su rendimiento laboral.

La figura 5, sugiere que el 55% los encuestados asume niveles de Desempeño laboral medio debido a que el 59% de los encuestados entienden que hay niveles medios de calidad en la organización, así como el 43% en lo que respecta las condiciones de trabajo.

Figura 6

Caracterización de Desempeño Laboral con respecto a Cantidad

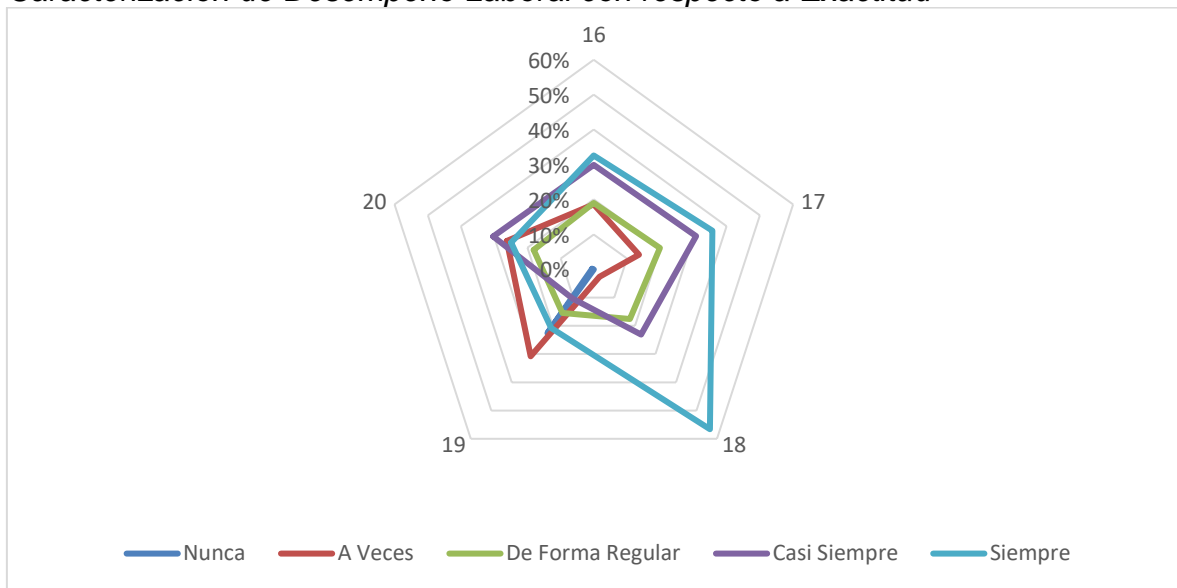


¹¹Se siente feliz con los resultados que logra en su trabajo.¹²Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.¹³Es un colaborador altamente productivo en su área.¹⁴Los pacientes a los que asiste diariamente superan el rendimiento de sus compañeros.¹⁵Realiza sus acciones laborales diarias con alta motivación.

La figura 6 explica que el 55% de los encuestados asume niveles de Desempeño laboral medio, debido a que el 59% de ellos entiende que hay niveles medios de cantidad en la institución, directamente relacionados a la producción y productividad en un 48 % y 40% respectivamente.

Figura 7

Caracterización de Desempeño Laboral con respecto a Exactitud

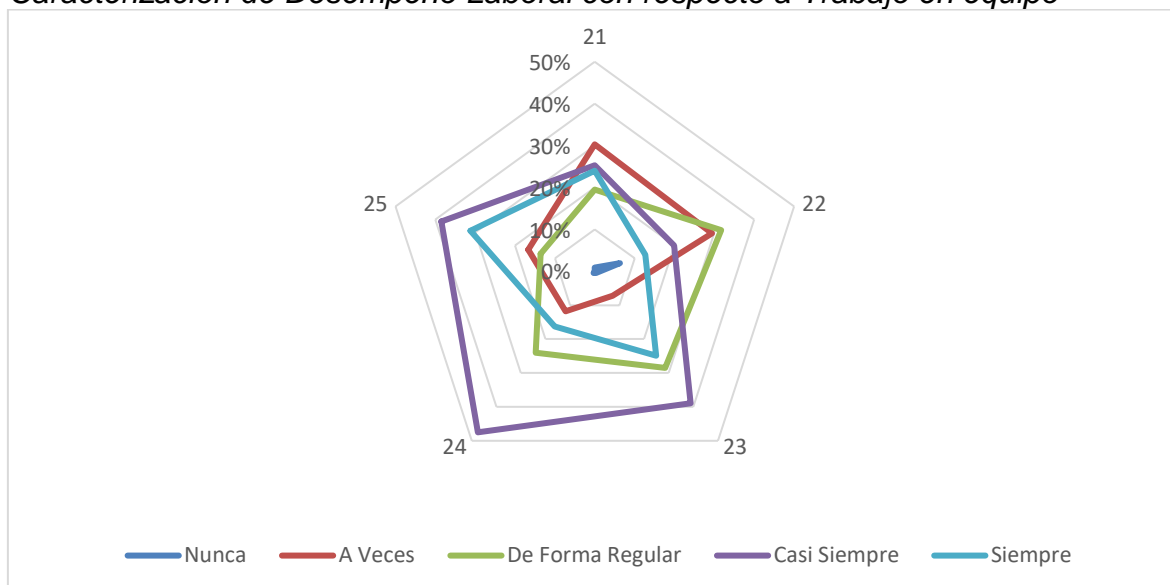


¹⁶Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.¹⁷Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite el desarrollo personal.¹⁸Cumple con sus horas laborales.¹⁹Tiene beneficios sociales y económicos que lo motiven a desarrollar un buen trabajo.²⁰Su desempeño siempre supera las expectativas de equipo.

La figura 7, sugiere que el 55% de encuestados asume niveles de Desempeño laboral medio, donde más del 70% del personal asistencial asegura percibir niveles medio-altos en los indicadores de duración, beneficio y rendimiento.

Figura 8

Caracterización de Desempeño Laboral con respecto a Trabajo en equipo



²¹Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna en su equipo de trabajo.²²Prefiere trabajar de forma independiente²³Se relaciona positivamente con sus compañeros de trabajo.²⁴Convive en un ambiente laboral que facilita su nivel de desempeño laboral.²⁵La producción grupal que alcanza, supera los objetivos organizacionales planteados.

La figura 8, representa que el 55% de encuestados asume niveles de Desempeño laboral medio, debido a que el 67% de ellos entienden que hay niveles medios en cuanto a las relaciones interpersonales y ambiente laboral en un 41%.

Análisis ligado a la hipótesis General:

Se aplicó la prueba de kolmogorov-Smirnov, a las variables y sus dimensiones Demandas Psicológicas, Control de Decisiones Apoyo social, Conocimiento del Trabajo, Cantidad, Calidad, Trabajo en Equipo, Exactitud. Igualmente, sus indicadores donde se pudo demostrar que la significancia fue de .000 $p < .05$ en todos los casos, por tal motivo se afirma que la distribución que siguen los datos es no paramétrica (Véase el anexo 10).

H_i: El planteamiento del programa de intervención sobre estrés laboral explicaría la elaboración de una propuesta de mejoramiento del desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022.

H₀: El planteamiento del programa de intervención sobre estrés laboral no explicaría la elaboración de una propuesta de mejoramiento del desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022.

Análisis ligado a la hipótesis estadística

Tabla 3

Prueba de hipótesis de ajuste de modelo global

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	406.898			
Final	134.544	272.354	67	.000

Función de vínculo: Logit.

En la tabla 3, se muestra la evidencia estadística con un valor $p = .000 < .05$ con lo cual podemos rechazar la hipótesis nula, donde se evidencia que la constante sólo es adecuada con el modelo.. Se indican que características propias de los factores del estrés laboral mejoran el ajuste de manera significativa respecto al modelo con una sola constante ($X^2 = 272.354$). Así mismo implica la dependencia del desempeño laboral de características propias del estrés laboral.

Tabla 4

Prueba de hipótesis de bondad de ajuste de modelo adecuado a los datos

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	7554.818	303	0.000
Desviación	131.218	303	1.000

Función de vínculo: Logit.

Según los resultados de la tabla 4, se aprecia que existe evidencia estadística con niveles críticos de $p=0.000 < .05$ se rechaza la hipótesis nula, es decir no se cumple la adecuación de los datos del estrés laboral al modelo, por los valores $p= .005$ y $p= 1.000 > 0.05$ en valores chi cuadrado 7554.818 y 131.218 respectivamente (ambos valores p debieron ser superiores a 0.05).

Análisis de hipótesis específicas:

H₁: El planteamiento del programa de intervención sobre estrés laboral explicaría la elaboración de una propuesta de mejoramiento del desempeño del personal asistencial en su dimensión de conocimiento del trabajo, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022.

H₀: El planteamiento del programa de intervención sobre estrés laboral no explicaría la elaboración de una propuesta de mejoramiento del desempeño del personal asistencia en su dimensión de conocimiento del trabajo, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022.

Tabla 5*Prueba de hipótesis de ajuste de modelo ligado a la dimensión Conocimiento***Información de ajuste de los modelos**

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	422,104			
Final	151,049	271,055	67	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 5, se muestra la evidencia estadística con un valor $p = .000 < .05$ con lo cual podemos rechazar la hipótesis nula, donde se evidencia que la constante sólo es adecuada con el modelo.. Se indican que características propias de los factores del estrés laboral mejoran el ajuste de manera significativa respecto al modelo con una sola constante ($X^2 = 271.005$). Así mismo implica la dependencia de la dimensión Conocimiento de las características propias del estrés laboral.

Tabla 6*Prueba de hipótesis de bondad de ajuste de modelo ligado al conocimiento***Bondad de ajuste**

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	563.149	303	.000
Desviación	149.663	303	1.000

Función de enlace: Logit.

Según los resultados de la tabla 6, se aprecia que existe evidencia estadística con niveles críticos de $p = 0.000 < .05$ se rechaza la hipótesis nula, es decir no se cumple la adecuación de los datos del conocimiento al modelo, por los valores $p = .005$ y $p = 1.000 > 0.05$ en valores chi cuadrado 563.149 y 149.663 respectivamente (ambos valores p debieron ser superiores a 0.05).

H₂: El planteamiento del programa de intervención sobre estrés laboral explicaría la elaboración de una propuesta de mejoramiento del desempeño del personal asistencial en su dimensión de calidad, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022.

H₀: El planteamiento del programa de intervención sobre estrés laboral no explicaría la elaboración de una propuesta de mejoramiento del desempeño del personal asistencia en su dimensión de calidad, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022.

Tabla 7

Prueba de hipótesis de ajuste de modelo ligado a la dimensión Calidad

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	GI	Sig.
Sólo intersección	428.673			
Final	184.251	244.422	67	.000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 5, se muestra la evidencia estadística con un valor $p = .000 < .05$ con lo cual podemos rechazar la hipótesis nula, donde se evidencia que la constante sólo es adecuada con el modelo.. Se indican que características propias de los factores del estrés laboral mejoran el ajuste de manera significativa respecto al modelo con una sola constante ($X^2 = 244.422$). Así mismo implica la dependencia de la dimensión Calidad de las características propias del estrés laboral.

Tabla 8*Prueba de hipótesis de bondad de ajuste de modelo ligado a la Calidad*

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	626.147	303	.000
Desviación	181.761	303	1.000

Función de enlace: Logit.

Según los resultados de la tabla 8, se aprecia que existe evidencia estadística con niveles críticos de $p=0.000 < .05$ se rechaza la hipótesis nula, es decir no se cumple la adecuación de los datos de la calidad al modelo, por los valores $p= .005$ y $p= 1.000 > 0.05$ en valores chi cuadrado 626.147 y 181.761 respectivamente (ambos valores p debieron ser superiores a 0.05)

H₃: El planteamiento del programa de intervención sobre estrés laboral explicaría la elaboración de una propuesta de mejoramiento del desempeño del personal asistencial en su dimensión de cantidad, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022.

H₀: El planteamiento del programa de intervención sobre estrés laboral no explicaría la elaboración de una propuesta de mejoramiento del desempeño del personal asistencia en su dimensión de cantidad, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022.

Tabla 9*Prueba de hipótesis de ajuste de modelo ligado a la dimensión Cantidad***Información de ajuste de los modelos**

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	GI	Sig.
Sólo intersección	426,319			
Final	183,799	242,520	67	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 9, se muestra la evidencia estadística con un valor $p = .000 < .05$ con lo cual podemos rechazar la hipótesis nula, donde se evidencia que la constante sólo es adecuada con el modelo.. Se indican que características propias de los factores del estrés laboral mejoran el ajuste de manera significativa respecto al modelo con una sola constante ($X^2 = 242.520$). Así mismo implica la dependencia de la dimensión Cantidad de las características propias del estrés laboral.

Tabla 10*Prueba de hipótesis de bondad de ajuste de modelo ligado a la Cantidad***Bondad de ajuste**

	Chi-cuadrado	GI	Sig.
Pearson	1,373.848	303	,000
Desvianza	182.413	303	1,000

Función de enlace: Logit.

Según los resultados de la tabla 10, se aprecia que existe evidencia estadística con niveles críticos de $p = 0.000 < .05$ se rechaza la hipótesis nula, es decir no se cumple la adecuación de los datos de la cantidad al modelo, por los valores $p = .005$ y $p = 1.000 > 0.05$ en valores chi cuadrado 1373.849 y 182.413 respectivamente (ambos valores p debieron ser superiores a 0.05)

H4: El planteamiento del programa de intervención sobre estrés laboral explicaría la elaboración de una propuesta de mejoramiento del desempeño del personal asistencial en su dimensión de exactitud, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022.

H0: El planteamiento del programa de intervención sobre estrés laboral no explicaría la elaboración de una propuesta de mejoramiento del desempeño del personal asistencia en su dimensión de exactitud, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022.

Tabla 11

Prueba de hipótesis de ajuste de modelo ligado a la dimensión Exactitud

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	412.688			
Final	180.778	231.910	67	.000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 11, se muestra la evidencia estadística con un valor $p = .000 < .05$ con lo cual podemos rechazar la hipótesis nula, donde se evidencia que la constante sólo es adecuada con el modelo.. Se indican que características propias de los factores del estrés laboral mejoran el ajuste de manera significativa respecto al modelo con una sola constante ($X^2 = 231.910$). Así mismo implica la dependencia de la dimensión Exactitud de las características propias del estrés laboral.

Tabla 12

Prueba de hipótesis de bondad de ajuste de modelo ligado a la Exactitud

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	213.807	303	1.000
Desviación	175.538	303	1.000

Función de enlace: Logit.

Según los resultados de la tabla 12, se aprecia que existe evidencia estadística con niveles críticos de $p=1.000 > .05$ se rechaza la hipótesis nula; es decir, el planteamiento del programa de intervención sobre estrés laboral explicaría la elaboración de una propuesta de mejoramiento del desempeño del personal asistencia en su dimensión de Exactitud, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022.

Tabla 13

Prueba Pseudo R cuadrado del Ajuste de modelo adecuadamente a los datos

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	.650
Nagelkerke	.761
McFadden	.546

Función de enlace: Logit.

Según los resultados que muestra la tabla 13, en la prueba de Pseudo R cuadrado indica la capacidad predictiva del modelo que incluye características de factores Exactitud solo en su indicador sensación de estrés, en un 76.1% arrojando el modelo como características determinísticas en $as3(2)$.

Este porcentaje explicado fue detectado por el valor del coeficiente de Nagelkerke, es decir la variabilidad de la dimensión Exactitud depende en un 76.1% de la variación de las características (Me llevo bien con mis colegas 2: CASI NUNCA) del personal asistencial.

Tabla 14

Estimación de parámetros del modelo explicativo de la dimensión Exactitud a partir del Estrés Laboral

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Exactitud = 2.00]	-2.824	1.293	4.768	1	.029	-5.360	-.289
Ubicación	[Sensación de Estrés, as3=2.00]	-3.990	1.156	11.903	1	.001	-6.256	-1.723

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

(as3 = 2): Me llevo bien con mis colegas (2: CASI NUNCA).

El Apoyo social en el trabajo en su indicador Sensación de estrés, presenta un riesgo para el desempeño laboral, cuando el personal de salud expresó (Casi Nunca) a la afirmación, Me llevo bien con mis colegas, se tiene la probabilidad que el desempeño laboral presente un nivel Medio, con una puntuación de Wald = 11.903 y $p = .001 < 0.05$ es determinístico su ingreso al modelo explicativo de la Exactitud del trabajo siendo un nivel medio.

El modelo explicativo seria: Exactitud del trabajador 2: MEDIO = $-2.824 - 3.990$
Me llevo bien con mis colegas =2: CASI NUNCA.

H₅: El planteamiento del programa de intervención sobre estrés laboral explicaría la elaboración de una propuesta de mejoramiento del desempeño del personal asistencial en su dimensión de trabajo en equipo, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022.

H₀: El planteamiento del programa de intervención sobre estrés laboral no explicaría la elaboración de una propuesta de mejoramiento del desempeño del personal asistencia en su dimensión de trabajo en equipo, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022.

Tabla 15

Prueba de hipótesis de ajuste de modelo ligado a la dimensión Trabajo en Equipo
Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	GI	Sig.
Sólo intersección	352.026			
Final	174.571	177.455	67	.000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 15, se obtuvo un valor $p = .000 < .05$ como evidencia estadística con lo cual podemos rechazar la hipótesis nula, donde se evidencia que la constante sólo es adecuada con el modelo. Se indican que características propias de los factores del estrés laboral mejoran el ajuste de manera significativa respecto al modelo con una sola constante ($X^2 = 177.455$). Así mismo implica la dependencia de la dimensión Trabajo en Equipo de las características propias del estrés laboral.

Tabla 16

Prueba de hipótesis de bondad de ajuste de modelo ligado a la Trabajo en Equipo
Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	GI	Sig.
Pearson	710,226	303	,000
Desviación	171,245	303	1,000

Función de enlace: Logit.

Según los resultados de la tabla 16, se aprecia que existe evidencia estadística con niveles críticos de $p = 0.000 < .05$ rechazando la hipótesis nula; donde el planteamiento del programa de intervención sobre estrés laboral no explicaría la elaboración de una propuesta de mejoramiento del desempeño del personal asistencia en su dimensión de Trabajo en Equipo, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022.

V. DISCUSIÓN

Los resultados de la aplicación de cuestionarios evidencian aproximadamente el 99% de los encuestados percibe niveles de estrés laboral Medio-Alto debido en gran parte a los diversos factores que lo componen en si, como lo vendría a ser el 46% de niveles altos de demandas psicológicas, 31% de niveles altos de control de decisiones y un 62% y 28% de niveles medio-alto respectivamente en la dimensión Apoyo social en el trabajo. De la misma forma, se determinó que el 100% de los encuestados asume niveles Medio-Alto de Desempeño laboral, de lo cual se pudo inferir que existe cierta relación entre sus variables, interpretación respaldada por Dueñas, 2020 quien explica que los niveles de estrés que presentan el personal son a causa de los factores: falta de motivación, retribuciones poco justas y sobrecarga laboral demostrando que el 60.5% de los trabajadores presentan un alto grado de interés para mejorar continuamente en el trabajo, asimismo, ellos pueden realizar sus labores sin necesidad de alguien que los supervise, dejando entrever la capacidad de autonomía, como influyente en los logros y cumplimiento de objetivos trazados. En relación a las problemáticas que ocasionas mayor preocupación hacen evidente la presencia del agotamiento emocional que presentan los trabajadores al finalizar el día de labores, debido a las propias actividades que ejecutan durante la mayor parte del día se ven expuestos a eventos afectivos que originan cambios constantes en los estados de ánimo. Además, se identificó aspectos como exhaustividad, falta de ganas para ir al trabajo, y grados de tensión derivados de las actividades propias de sus labores.

Por otra parte, reflejo que el 1% de los encuestados presenta niveles bajos de estrés laboral, otro 75% niveles medios y un 24% de ellos presenta niveles altos de estrés laboral. Lo cual según Privitera, 2020 ha tenido una manifestación diferente a causa de las condiciones en las que ha puesto el COVID -19 a el sector salud. El trabajo bajo presión a originado que el desempeño de las personas no sea el mismo al que tenían anteriormente, muchas de estas situaciones y cambios

constantes han conllevado al estrés a muchas personas a nivel mundial (Torres et al., 2021). La Teoría de la motivación y la Teoría de las necesidades adquiridas de Herzberg que señala que los trabajadores de una empresa tienen ciertas necesidades determinadas que necesitan cumplirse para poder trabajar con su máximo rendimiento (Feldman et al., 2017). Por lo cual se puede inferir que a raíz de la emergencia sanitaria mundial por la COVID-19 los niveles de estrés ante esta crisis podrían demostrarse en un mayor desempeño laboral a puesto que permite al individuo identificar el problema y exigirse para poder resolverlo, este tipo de estrés no ocasiona ningún daño físico o psicológico (Faisal et al., 2019). Sin embargo, debemos tener en consideración que los niveles excesivos de estrés prolongado podrían generar un estrés patológico como un daño en la persona, provocando desconsuelo y depresión (Pradeep & Sharma, 2019).

De esta forma, se relaciona lo anteriormente mencionado con la teoría social del estrés laboral de acuerdo con los autores Lazarus y Folkman, quienes explican que tanto la salud como la energía permiten que las personas afronten situaciones externas, apareciendo en ese momento sus habilidades sociales (Khan & Khurshid, 2017). Las personas deben experimentar al momento de relacionarse de cierta forma con el entorno que las rodea; que, si bien es cierto, los niveles de estrés muy elevados podrían incluso ser perjudiciales para el ser humano, y alterar el balance entre él y su entorno (Chavez, 2017). Sin embargo, el Modelo de Exigencias y Control sobre el trabajo: Consiste en el conjunto de exigencias de trabajo y el alcance para tomar y afrontar dichas exigencias. En esta situación y en niveles adecuados, permite al trabajador sentir presión para tomar y realizar tareas (Duche & Rivera, 2019). Además, datos similares fueron encontrados por Onofre, 2021 en su investigación sobre estrés laboral en el desempeño laboral encontró que guarda cierta similitud en lo que respecta su ocupación, pues sus labores bajo presión y los niveles de estrés causados por sus funciones supondrían niveles altos de estrés, los cuales fueron reflejados en los

resultados de su investigación demostrando que el 15 % de los trabajadores presenta un nivel bajo de estrés, el 38% un nivel medio y el 47% un nivel alto. Concluyendo que si hay una relación significativa entre el desempeño de los colaboradores y el estrés laboral.

Además, se identificó que más del 90% de los encuestados se ubicó en niveles Medio- Altos con respecto a la dimensión demandas psicológicas que según Dueñas, 2020 provoca cambios en la conducta, las interacciones sociales es una manera de poder percibirlo. Cuando una persona sufre de estrés laboral, se le complica tomar decisiones importantes en su área de trabajo y se identifica un disgusto por sus funciones lo que se refleja en su bajo rendimiento y desgano para realizar sus actividades. Lo cual se contrasta con lo indicado Onofre, 2021 donde el 38% de su muestra resulto estar ubicada en un nivel medio y el 47% un nivel alto en lo que respecta al estrés laboral, evidenciando que afecto de manera significativa el desempeño de los colaboradores. Mejia et.al ,2019 explica como la importancia de la salud mental no solo ha sido preponderante en la calidad del trabajo ofrecido, sino en el nivel de importancia que se le ha ofrecido hacia las condiciones de salud. Así mismo Vega y Castillo, 2020 explican como la estabilidad psicológica tiene un alto grado de afectación en el desempeño laboral. De lo cual se puede inferir como es que la dimensión demandas psicológicas afectan o influyen de una manera importante en lo que respecta el estrés laboral.

Por otra parte, se logró identificar que el 58% de los encuestados asume niveles medios en lo que respecta al control de decisiones, que, si bien es cierto, muchos trabajadores valoran esta dimensión por su capacidad de manejar recursos adecuadamente y ejecutar sus actividades al dar solución a los problemas que se le presentan (Alfaro-Díaz et al. 2020). Sin embargo, según Koomen et al., 2018 asegura que cuando no se logra tener el control de decisiones acertadas, se vuelve una afección, que está comúnmente relacionada con trastornos afectivos y de personalidad, lo que se refleja en su trato con las personas, la cual

mayormente es una actitud despreocupada o insensible ante la vida y las situaciones cotidianas.

Es importante señalar que, así como determinados niveles normales de estrés podrían llegar a ser incluso beneficiosos para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, en determinadas circunstancias cabe la posibilidad de que algunos individuos no sientan presión por el cumplimiento de sus funciones, generando cierta sensación de desmotivación al grado de sentirse poco importante en el contexto que pertenece. En casos extremos, sujetos con problemas de falta de personalidad y frecuentemente falta de autoestima desarrollan actitudes y pensamientos suicidas (Orozco, 2018).

En lo que respecta al apoyo social en el trabajo se pudo identificar que más del 90% de los encuestados valora el apoyo social en el trabajo en un nivel medio- alto, sugiriendo que los altos niveles de estrés, están fuertemente relacionados al apoyo social en el trabajo, pues cuando es escaso se convierte en un nuevo factor de estrés. Si este se da oportunamente por parte de la jerarquía y los compañeros en el lugar de trabajo; es considerado como un recurso que conlleva a controlar las altas demandas laborales (Alfaró-Díaz et al. 2020). Sin embargo, de los problemas antes mencionados el más evidente de una persona con estrés es el cansancio emocional, cuando no se recibe apoyo emocional social, esta afectación causada por la preocupación que se genera al asumir varias responsabilidades con una carga laboral excesiva que sobrepasa la capacidad del individuo para gestionarlos a la vez, o su equivalente a asumir una responsabilidad para la cual no estamos capacitados. Por lo tanto, se produce cansancio emocional el cual es producto del agotamiento y la preocupación por asumir responsabilidades que están fuera de nuestras capacidades (Fernández & Riva, 2020; Taysaco, 2019). Información respaldada por Vega y Castillo, 2020 , quienes aseguran que los factores que han tenido un mayor nivel de afectación al rendimiento laboral ha sido la motivación del colaborador, la carga laboral y la estabilidad psicológica (estrés) del

colaborador mismo concluyendo que, el desempeño laboral se origina a consecuencia del estrés laboral, la falta de motivación y por el exceso de trabajo hacia de los trabajadores.

En lo que respecta los niveles de desempeño laboral, se demostró que el 55% de los encuestados asume niveles medios, mientras que el 45% restante se ubica dentro de niveles altos, lo cual corrobora lo anteriormente mencionado, pues las variables siguen una relación significativa y directa entre ellas. Datos similares encontró Sarsosa y Charria, 2017 en su estudio sobre estrés laboral en personal asistencial donde el personal de salud mostro un desempeño en la atención a pacientes representa un 45% de nivel alto, un 42.5% de nivel medio. De lo cual, podemos inferir que considerando la presencia de nuevas variables tales como la influencia del COVID-19 en estado de emergencia sanitaria mundial, ha causado gran impacto en el desempeño del personal asistencial, pues los largos jornales laborales presentes necesarios por los cuidados específicos de los pacientes, sugiere que una de sus causas principales es la relación existente con el estrés generado por el contexto, el cual genera determinadas repercusiones en el personal asistencial (Campillay et al., 2021).

De la misma forma, en lo que respecta los niveles de conocimiento el 42% de los encuestados asegura tener niveles medios, mientras que otro 48% se ubica en los niveles altos, por tanto, es un factor importante en lo que comprende el desempeño laboral, pues presenta una interesante relación directa con ella, lo cual es explicado y contrastado con lo señalado por Pariapaza & Puga, 2018 quienes aseguran que el proceso en cual el colaborador va desarrollando habilidades y construyendo nuevos conocimientos a medida que cumple sus funciones, además va reforzando su nivel de desempeño. Asimismo, en el indicador experiencia hace referencia a todo lo aprendido en cuanto a procesos, habilidades, funciones que va adquiriendo desde el momento que ocupa un puesto laboral dentro de organizacional. De la misma forma, Melgarejo, 2019 sugiere que el personal de trabajo debe

estar en un constante desarrollo de conocimientos, mediante capacitaciones, cursos y talleres que permitan adquirir más datos relevantes de sus actividades, novedades, innovaciones del sector donde trabajar o nuevas prácticas que se requieren en el mundo competitivo. Con el constante avance de las tecnologías, las investigaciones y la competencia profesional, continuamente se presentan mejoras en las áreas de trabajo que el personal debe conocer. Por tanto, nace necesaria el diseño de un programa específico que desarrolle y estimule el aprendizaje y desarrollo continuo de habilidades.

Consiguientemente, hablar de la dimensión calidad del entorno laboral desde el punto de vista del clima laboral, donde se encontró que el 59% de los encuestados se ubica dentro de los niveles medios, que hace una referencia a la mediana relevancia del ambiente físico, y social. Campillay et al., 2021 sugiere que la capacidad y rendimiento laboral se ven afectados de manera negativa, a causa del estrés originado por la pandemia, debido a las condiciones en las diversas instituciones, los extensos horarios laborales que han presentado, la sobre carga de actividades que han tenido que desempeñar. Lo cual se puede contrastar con los resultados de la investigación realizada por Sarsosa y Charria, 2017, donde llego a identificar que alrededor del 42.5% de los encuestados presentaba niveles medios de desempeño laboral asociados principalmente a las condiciones laborales debido a las altas probabilidades de contagio por COVID-19.

Esta investigación llego a identificar que el 59% de los encuestados presenta niveles medios de cantidad de trabajo, así como un 39% del personal que fue ubicado dentro de los niveles altos, estos datos son contrastados por los hallazgos de Sánchez & Almagiáb, 2017 quienes señalan que la sobrecarga de trabajos es uno de las causas más comunes por las que se genera el estrés laboral, debido a la preocupación y la carga emocional que se necesita para poder cumplir con todos los pendientes en el tiempo estipulado, lo cual también influye en la motivación para realizar dicho trabajo. De la misma forma Pastor,

2018 explica que la gestión del trabajo en cuestión de tiempo, cantidad y distribución es importante para conseguir los objetivos planteados por la empresa. Cuando existe una buena distribución de la cantidad de trabajo de los empleados, se ve reflejado en la productividad, que es un indicador que mide la cantidad de producción de los bienes o servicios.

Paralelo a ello, se llegó a determinar que existe evidencia estadística a través del valor Seudo R cuadrado de 76.1% donde explica que existe una correlación positiva y significativa entre el estrés laboral y la dimensión Exactitud del desempeño laboral. El modelo que se obtuvo explica que la Exactitud del trabajador β_2 : Medio = $-2.824 - 3.990$ Me llevo bien con mis colegas β_2 : Casi nunca, está directamente relacionada con el indicador sensación de estrés, con lo cual podemos rechazar la hipótesis nula, donde se evidencia que la constante sólo es adecuada con el modelo., explicando la dependencia de la dimensión Exactitud de las características propias del estrés laboral. Por tanto, se contrasta lo indicado por Blanca et al., 2018 , quien asegura que los trabajadores buscan la manera de cumplir las metas en el menor tiempo posible con la menor cantidad de recursos brindados. Entendiendo que el rendimiento está ligado al factor estrés generado por la capacidad de entregar proyectos en el menor tiempo estipulado para cumplir los objetivos de una organización (Vargas, 2019).

Finalmente, se revela que el 99% de los encuestados presenta niveles medio-altos de trabajo en equipo, relacionado a la producción grupal y el desarrollo social dentro del trabajo, resultados que guardan estrecha relación con el desempeño laboral. Lo cual se contrasta con lo señalado por Torres et al., 2021 quien asegura que la calidad del ambiente de trabajo es un factor clave para el estudio del desempeño, así como encontrar las posibles causas que permitan incrementar o disminuir el desempeño de los trabajadores. De la misma forma, corrobora lo señalado por Guerra, 2019 quien manifiesta que la mejora del ambiente laboral es una necesidad clave, si lo que se requiere es una comunicación óptima entre las diversas áreas que conforman una

empresa u organización. Por ese motivo, el desarrollo del trabajo en equipo y las relaciones entre las diversas áreas es importante para conseguir el éxito y optimizar los procesos administrativos y productivos. Guartán et al., 2019 explica que la comunicación y compañerismo hace referencia tanto al ambiente humano como físico dentro de la organización, este es la forma en como los miembros se relacionan unos entre otros, son las emociones y comportamientos entre todo el personal de la institución. Asimismo, la producción en grupo consiste en el desempeño institucional que muestran los miembros de los equipos de trabajo que se generan o se establecen dentro de la entidad para cumplir con los objetivos y metas de esta.

VI. CONCLUSIONES

- A partir de los resultados del cuestionario estrés laboral se pudo concluir que el 75% de los encuestados presenta un nivel de estrés medio, mientras que el otro 24% de ellos, presenta niveles de estrés altos.
- Respecto a los resultados obtenidos del cuestionario de desempeño laboral se puede afirmar que el 55% de los encuestados presenta un nivel de desempeño laboral medio, mientras que el otro 45% de ellos, presenta niveles altos.
- A través del valor Seudo R cuadrado de 76.1% se logró explicar que existe una correlación positiva alta y significativa entre el estrés laboral y la dimensión Exactitud del desempeño laboral. El modelo que se obtuvo explica que la Exactitud del trabajador $2: \text{Medio} = -2.824 - 3.990 \text{ Me llevo bien con mis colegas} = 2: \text{Casi nunca}$, está directamente relacionada con el indicador sensación de estrés.
- En función a los porcentajes obtenidos respecto a la dimensión exactitud se propone el Programa de intervención que permite plantear estrategias de intervención para reducir el estrés laboral y optimizar la exactitud del desempeño mejorando la atención en salud hacia los usuarios externos.

VII. RECOMENDACIONES

A los funcionarios de las entidades prestadoras de salud:

- Disponer de acciones inmediatas para mejorar el estrés laboral en el personal asistencial, a través de las intervenciones diseñadas en el plan involucrando tanto a las autoridades como al personal asistencial.
- Gestionar la implementación de insumos, equipos, recursos humanos con el fin de que el trabajo sea oportuno y eficiente, fortaleciendo la salud del usuario interno como externo. De esta manera brindar servicios asistenciales con calidad.
- Analizar e implementar la Propuesta (plan) con el fin de mejorar el desempeño laboral del personal asistencial y contribuir a la gestión administrativa de la salud de los usuarios externos.

VIII. PROPUESTA

Propuesta: Disminuir el estrés laboral y optimizar la exactitud del desempeño del personal asistencial de Dirección Regional de Salud Tumbes.

1. Descripción de la propuesta

1.1. Tipo de propuesta a generar

Plan de intervención para disminuir el estrés laboral y optimizar la exactitud del desempeño del personal asistencial de la Dirección Regional de Salud Tumbes.

1.2. Denominación de la propuesta

Plan: *“Haz de ti una prioridad para mejorar la exactitud de tu desempeño en el trabajo”*

1.3. Descripción general

2. Fundamento de la propuesta

El presente plan corresponde al objetivo general: Reducir el estrés laboral y mejorar la exactitud del desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022.

Se ha diseñado un programa que permitirá disminuir el estrés laboral y aumentar la exactitud del desempeño laboral de los colaboradores asistenciales de la Dirección Regional de Salud de Tumbes 2022, a través de la gestión por parte de las autoridades sanitarias, así como el compromiso del personal asistencial, que tiene la función principal de brindar un servicio de salud.

En esta etapa se ha diseñado la herramienta de taller, según algunos autores la herramienta de taller facilita la articulación de contenido vinculado a las características de la población y problema que adolece; asimismo, por su naturaleza grupal permite intervenir grupos amplios de población, convirtiendo así al taller en una herramienta adecuada de transformación (Beltrán et al., 2004)

Este plan de intervención permite solucionar el problema de estrés laboral y optimizar la exactitud del desempeño laboral basado en la realidad problemática, identificación de las necesidades, diseño de soluciones; en la medida que las actividades se encuentran enfocadas en el mejoramiento de las intervenciones,

sosteniendo que de acuerdo a las características encontradas en la población de estudio permitirá establecer pautas e intervenciones que facilitaran su mejora, y en este caso una mayor efectividad laboral.

Asimismo, en relación a las problemáticas encontradas en la muestra de 221 colaboradores asistenciales de la Dirección Regional de Salud de Tumbes 2022. Se pueden precisar las siguientes:

1. El 99% de los colaboradores se encuentran en niveles medio (75%) y alto (24%) de estrés laboral.
2. El 55% de los colaboradores se encuentran en un nivel medio de desempeño laboral.
3. Se encontró la evidencia estadística con un valor $p = .000 < .05$ con lo cual podemos rechazar la hipótesis nula, donde se evidencia que la constante sólo es adecuada con el modelo.. A través del valor Seudo R cuadrado de 76.1% se logró explicar que existe una correlación positiva y significativa entre el estrés laboral y la dimensión Exactitud del desempeño laboral.

3. Justificación:

El presente plan de intervención se elabora debido a que se encontraron altos niveles de estrés laboral en la muestra de 221 colaboradores asistenciales que necesitan de una intervención que contribuya con su mejora de calidad de vida, así mismo se optimice la atención de un servicio a la población con calidad; y es que según algunos autores el personal asistencial reporta problemas como ansiedad, síntomas de estrés postraumático, síntomas depresivos, disturbios del sueño, que enmarcado en el contexto de pandemia que aún se vive, también existe preocupación por contagiar a amigos y familiares (Ocas, 2021).

Asimismo, el plan se diseña con el fin de disminuir los niveles de estrés encontrados y optimizar la dimensión exactitud del desempeño laboral de los trabajadores asistenciales, en ese sentido se realizará la intervención desde la variable desempeño laboral para influir en el estrés laboral específicamente en el ítem 17: me llevo bien con mis amigos, sobre todo en las dimensiones demandas psicológicas, control de decisiones y apoyo social que enmarcado en los resultados de la investigación permitirá una mejora significativa en los colaboradores.

Asimismo, esta intervención beneficiará a los diferentes actores dentro de la ruta de atención asistencial, tal es así que como beneficiarios directos tendrá al personal asistencial de la Dirección Regional de Salud de Tumbes 2022. Sin embargo, también tendrá un efecto positivo de manera indirecta en otras instancias, ya que con la disminución del estrés y optimización del desempeño se podrá beneficiar a la institución al tener colaboradores con mayor predisposición para trabajar, y con un óptimo desempeño, que reducirá el tiempo de intervención y aumentará la producción, asimismo, se beneficiará a los usuarios que acudan para atención, ya que recibirán una atención óptima de calidad.

Finalmente, se espera lograr en un plazo de un año aproximadamente, la disminución del 50% del estrés laboral en colaboradores y mejora del desempeño en 50%.

4. Propósito:

4.1. Objetivo general y específico:

a. Objetivo General:

Reducir a través del plan intervención el estrés laboral y mejorar la dimensión exactitud del desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022.

b. Objetivos específicos:

1. Identificar las necesidades de las instituciones prestadoras de salud.
2. Fortalecer los equipos de trabajo, de acuerdo a servicios asistenciales.
3. Monitorear el cumplimiento de las actividades diseñadas en el plan de intervención.

4.2. Misión y visión

a. Misión:

Que la Dirección Regional de Salud de Tumbes a través de los servicios que brinda a la población, en función de la implementación y ejecución del plan de intervención cuente con colaboradores asistenciales comprometidos; con bajo el estrés laboral y óptima exactitud del desempeño laboral. Asegurando un servicio de salud con calidad, eficiente y oportuno en el marco del cumplimiento de las políticas públicas.

b. Visión:

Que al finalizar el año 2023 exista una disminución del 50% del nivel de estrés en el personal asistencial, y un aumento al nivel alto del 50% de colaboradores asistenciales en la dimensión exactitud de la Dirección Regional de Salud de Tumbes a través de los servicios de salud que brinda a la población a través de la ejecución del plan de intervención.

4.3. Metas por cada etapa

El plan de intervención contará con las siguientes etapas:

1. Convocatoria:

Propiciar la participación de por lo menos el 70% del personal asistencial en las actividades del plan de intervención.

2. El programa:

Establecer las actividades y material a emplear durante la ejecución de las sesiones durante el plan de intervención.

3. Fase de encuadre:

Proponer las reglas del plan de intervención, como número de sesiones, duración, y material que se utilizará.

4. Fase de construcción inicial:

Facilitar la interacción entre los equipos de salud impulsando a un ambiente de cohesión.

Involucrar al personal asistencial al proceso de ejecución del plan.

5. Fase de recolección de datos:

Reducir el nivel de estrés y mejorar el desempeño laboral post ejecución del plan de intervención en el personal asistencial de la Dirección Regional de Salud de Tumbes a través de los servicios de salud que brinda a la población tumbesina

6. Fase de retroalimentación:

Proporcionar los resultados de las actividades realizadas durante el plan de intervención, evidenciando la mejora a partir de la ejecución.

Identificar las necesidades de cada establecimiento de salud.

Fortalecer los equipos de trabajo, de acuerdo a servicios asistenciales.

Monitorear el cumplimiento de las actividades de la propuesta.

4.4. Resultados concretos que se espera alcanzar

Problema	Alternativa de solución	Objetivos
1. Los niveles de estrés laboral que se encuentran en medio (75%) y alto (24%) de estrés laboral del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022	1. Monitorear las actividades que realiza el personal asistencial.	2. Reducir los niveles de estrés laboral que se encuentran en medio (75%) y alto (24%) de estrés laboral del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022
2. Los niveles de desempeño laboral que se encuentran en 55% en nivel medio del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022.	3. Implementar y ejecutar el plan diseñado, con el fin de optimizar los servicios en salud.	4. Incrementar los niveles de desempeño laboral que se encuentran en 55% en nivel medio del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022.
3. El desempeño laboral esta relacionado con las dimensiones de control de decisiones (p=0,556) y apoyo social (p=0,731) de estrés laboral del personal asistencial,	4. Programar comités por servicio de salud, con el fin de evaluar el cumplimiento de	5. Intervenir desde el desempeño laboral en las dimensiones de mayor influencia que son control de decisiones (p=0,556) y apoyo social (p=0,731) de estrés laboral del personal asistencial,

5. Desarrollo de la propuesta:**5.1. Tema central del cual trata el proyecto**

El programa de intervención en estrés laboral y desempeño denominado: *“Haz de ti una prioridad para mejorar la exactitud de tu desempeño en el trabajo”*, Parte de la implementación de actividades que mejoren la condiciones de trabajo a fin de la disminución del estrés laboral, esperando un impacto positivo en el desempeño de los colaboradores asistenciales de la Dirección Regional de Salud de Tumbes, este planteamiento tendrá una duración de doce meses, basado en el modelo de la buenas prácticas basadas en las evidencias de (Moreno,B. 2010), quienes proponen que uno de los factores prevalentes en la institución que ponen en riesgo la salud de los trabajadores son los factores psicosociales de estrés, es por ello que brindan algunas opciones de buenas prácticas basadas en este modelo que van a contribuir significativamente con la mejora del personal asistencial.

5.2. Actividades y tareas requeridas

Actividades	Tareas específicas	S1	S2	S3	S4	S5	S6
Bienvenida y presentación del plan.	- Explicar los objetivos del plan <i>“Haz de ti una prioridad para mejorar la exactitud de tu desempeño en el trabajo”</i> .	X					
	- Exponer los niveles de intervención.						
	- Explicar la importancia del compromiso de todos los actores.						
Taller: <i>“Haz de ti una prioridad para mejorar la exactitud de tu</i>	1. Nivel individual.						
	Sesión 01: Técnicas de relajación.		X	X			
	Sesión 02: Refuerzo de recursos.						
	2. Nivel organizacional.						
	Sesión 03: Conversatorio de mejora de características físicas y ambientales.				X	X	

<i>desempeño en el trabajo</i>	Sesión 04: Conversatorio de capacitación y perfeccionamiento profesional.	
	3. Nivel individual/organizacional.	
	Sesión 05: Mejora de condiciones ambientales.	X
	Sesión 06: Mejora continua y tiempo fuera.	
Evaluación y despedida del plan de intervención	Aplicación de los cuestionarios de estrés laboral y desempeño laboral a los colaboradores de la Dirección Regional de Salud, Tumbes.	X

5. 3. Diseño de la propuesta.

El programa denominado: “*Haz de ti una prioridad para mejorar tu desempeño en el trabajo*”, contará con seis sesiones, las mismas que se encuentran divididas en niveles de intervención, en ese sentido, se estima los siguientes tiempos para cada etapa:

Nivel Individual:

Dos sesiones de 1 hora cada una, en dos semanas con grupos pequeños de hasta 30 colaboradores.

Nivel organizacional:

Dos sesiones ½ hora cada una, con grupos de hasta 50 participantes.

Nivel individual/organizacional:

Dos sesiones de 1 hora cada una, en cada establecimiento de salud, sea puesto, centro de salud u hospital, a fin de realizar las sesiones de mejora en la misma institución donde laboral y establecer los espacios para el tiempo fuera.

- Unidad de aprendizaje
- Nivel individual:

El enfoque individual corresponde a actividades propias en busca de la mejora de la exactitud del desempeño, es por ello que se plantean las siguientes sesiones:

Sesión 01:

Explicación de técnicas de relajación: Es esta primera sesión se enseñará a al personal asistencial al manejo adecuado de las emociones y del estrés mediante el uso de técnicas de relajación de nivel básico como “concentración física”, el objetivo de esta técnica es eliminar la tensión que se encuentra alojada en todo el cuerpo, teniendo una duración de tres minutos y que será indispensable para poder usar en el trabajo u hogar, según como lo requiera el colaborador.

Sesión 02:

Explicación de técnicas de meditación: En esta etapa se busca realizar la intervención a nivel de mejora de capacidades desde una visión de mente positiva como generadora de los cambios, por lo cual se les enseñará a los colaboradores a aplicar la técnica de nivel intermedio “Anclaje de poder” que busca evocar recursos pasados para traerlos al presente, siendo una técnica de duración de 15 minutos.

- Nivel Organizacional:

El enfoque organizacional obedece a intervenciones donde las instituciones participan brindando oportunidades para el colaborador en la disminución del estrés y por tanto la optimización del desempeño que realiza.

Para ello se implementarán las siguientes actividades:

Sesión 03:

Conversatorio sobre la mejora en las características físicas y ambientales del trabajo; en esta etapa se espera establecer un entorno de diálogo donde los colaboradores podrán mencionar abiertamente cuales son las situaciones ambientales que enfrentan para mejorar de manera paulatina en beneficio de la institución y del personal.

Sesión 04:

Conversatorio sobre propuestas de capacitación y perfeccionamiento profesional; en este sentido, como es de conocimiento, las propias actividades laborales en muchas ocasiones, evitan el crecimiento y perfeccionamiento continuo de los profesionales, por lo que se propone que se articulen capacitaciones que permitan mejorar la intervención profesional, basado en los avances médicos y de ciencias de salud.

- Nivel individual/organizacional:

Sesión 05:

Actividad de mejora de los beneficios; como es de conocimiento la mejora del ambiente laboral en el sector salud es muchas veces difícil de conseguir por los procesos que se deben seguir para la implementación, es por ello que la colaboración con los trabajadores se iniciarán las mejoras ambientales básicas de los ambientes de trabajo para conseguir la disminución del estrés y aumento del desempeño laboral.

Sesión 06:

Plan de mejora continua y tiempo fuera para los colaboradores; esta actividad pretende establecer un compromiso con los trabajadores y la Dirección Regional de Salud en la implementación de 10 minutos en los turnos laborales para realizar las técnicas de relajación aprendidas y también actividades de recreación y ejercicio.

5.4. Involucrados

La Dirección Regional de Salud Tumbes, como ente rector, que monitorea y autoriza la intervención del programa, y analiza los beneficios que este puede traer.

Encargados y directores; los directivos como parte fundamental de la intervención, propiciando los espacios y brindando las oportunidades de mejora.

El equipo de trabajo; a carga de personal facilitador capacitado en trabajo en equipo y manejo de grupos.

El equipo de apoyo; conformado por los psicólogos de los establecimientos de salud que faciliten la apertura a los centros de salud para su adecuada intervención.

Patrocinadores; Esta propuesta se encuentra autofinanciada, por lo que se ejecutará con presupuesto personal, sin embargo, se pedirá apoyo de la Dirección Regional de Salud y los colaboradores a fin de que las propuestas sean viables, efectivas y ejecutadas dentro de los tiempos estipulados.

Proveedores; Se solicitará el apoyo de ONG para la mejora de los ambientes y otras empresas que deseen contribuir con el sector salud.

5.1. Evaluación

- Heteroevaluación; Se implementará esta estrategia para escuchar a los trabajadores asistenciales y se pueda tener una visión holística de la problemática de estrés como influencia del desempeño laboral.
- Autoevaluación; Se implementará a partir del nivel de atención individual, propiciando la reflexión de los colaboradores sobre su participación dentro de las mejoras organizacionales.
- Metacognición; esta se logrará a partir de la reflexión y puesta en marcha de la sesión 05 donde se pedirá la participación activa de los colaboradores para la mejora de los ambientes laborales.

5.2. Cronograma de implantación y funcionamiento

a. Cronograma de implantación:

El plan de intervención tendrá una ejecución de seis sesiones, las mismas que tendrán que ser ejecutadas una vez al año, asimismo, para su implementación se tendrá en cuenta las siguientes fases:

- Fase 01: Aplicación y evaluación de resultados de los instrumentos de medición de las variables estrés laboral y desempeño laboral.
- Fase 02: Ejecución del plan de intervención.
- Fase 03: Evaluación y retroalimentación.

b. Cronograma de funcionamiento:

Actividades	Responsables de la actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4
Aplicación y evaluación de resultados.	Directivos, Psicólogos	X			
Ejecución del plan de intervención	Psicólogos		X	X	
Evaluación y retroalimentación	Directivos, Psicólogos				X

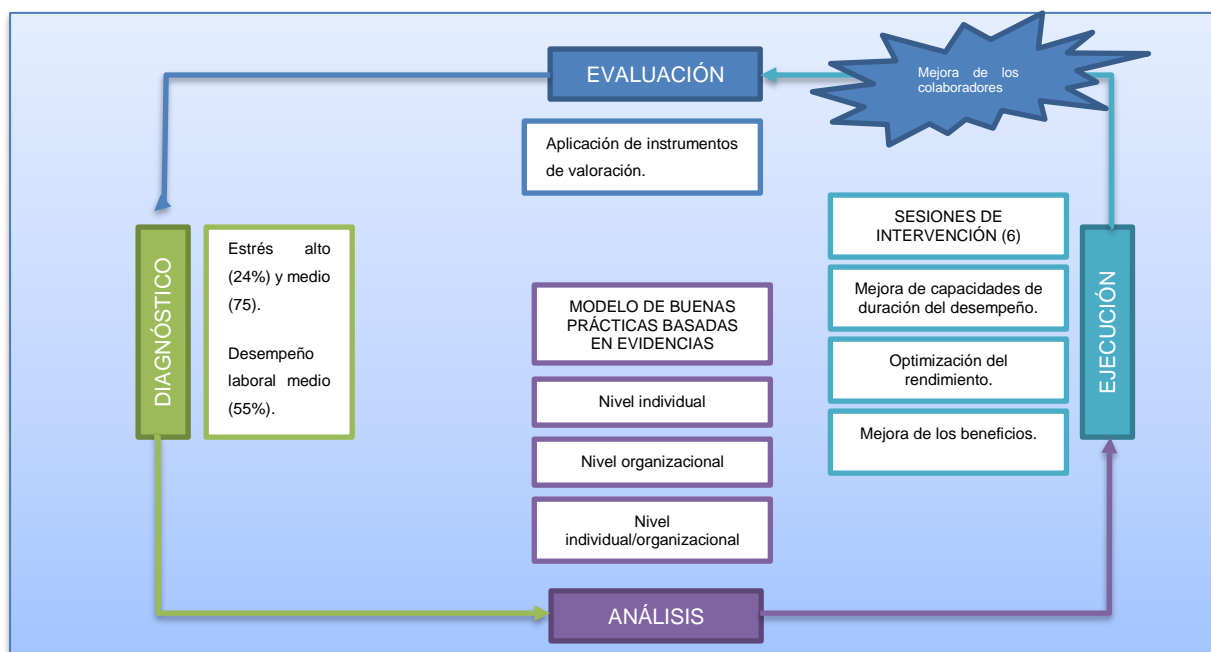
5.3. Estudio financiero

Rubro	Unidades	Aporte
Recursos Humanos		
Especialista en la propuesta.	01	1,500.00
Bienes		
Laptop	01	2,700.00
Impresora	01	1,200.00
Memoria USB	01	35.00
Materiales e insumos		
Fotocopias.	500	5.00
Papel	01 paquete	15.00
Tinta de impresora	04	320.00
Movilidad	--	200.00
Otros	--	1,500.00
Total		7,475.00

Fuente de financiamiento:

La presente investigación será autofinanciada

6. Síntesis gráfica de la propuesta



7. Referencias bibliográficas

- Beltrán, Torres, Saldívar, Martínez, Vázquez y Barrientos (2004). Taller como estrategia de intervención preventiva: su aplicación en el caso de niños con TDAH. Recuperado el 28 de Jun del 2022. <https://www.uv.mx/psicologia/files/2013/06/TallerHiperactividad2.pdf>
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. (En línea) <http://publicaciones.srt.gob.ar/Publicaciones%20Ext/877.pdf>
- Ocas (2021). Estrés ansiedad y depresión en el personal de salud del primer nivel de atención durante la pandemia de COVID-19. Lima 2020. (Tesis para optar a la especialidad en medicina familiar y comunitaria). Recuperado el 29 de Jun del 2022. (en línea) https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9053/Estres_OcasRodriguez_Lina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

REFERENCIAS

- Agui, A. (2021). Bienestar y desempeño laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL, Huánuco, 2019. *Gaceta científica*, 6(3), 203–212.
- Alfaro-Díaz, C., Canga-Armayor, A., Gutiérrez-Alemán, T., Carrión, M., & Esandi, N. (2020). Validación lingüística del Demand-Control-Support Questionnaire para profesionales de enfermería en España. *An. Sist. Sanit. Navar*, 43(1), 17–33. <https://doi.org/10.23938/ASSN.0749>
- Arica, A., & Barboza, E. (2020). Auditoría de los registros de enfermería para garantizar la calidad del cuidado. *Revista Científica de Enfermería*, 9(1), 20–20. <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/10#.YNlebHhKQml>. mendeley
- Bala, S., Basit, A., & Hassan, Z. (2017). Impact of Job Stress on Employee Performance. *International Journal of Accounting, Business & Management*, 5(2), 13–33. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3160620#:~:text=Stress

contributes to decreased organizational, of ailments such as frequent

Blanca, I., Deysi, P., & Blanca, G. (2018). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. *Revista de la Construcción*, 9(2), 45–62.

Camacho Ramírez, A., & Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Prolegómenos*, 20(40), 159–172. <https://doi.org/10.18359/prole.3047>

Campillay, M., Rivas, E., Dubó, P., Pavez, A., Galdames, L., & González, C. (2021). *Contribución y desafíos de las enfermeras en tiempos de Covid-19: una revisión narrativa de la literatura*. 25, 81–98.

Carlos, M., & Chávarry, P. (2021). Estrategias de manejo ocupacional en la salud mental del personal de enfermería ante el COVID-19. *Revista del Cuerpo Médico del HNAAA*, 13(4), 469–470. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiwzbm98sjzAhVNHLkGHWKyBGEQFnoECAQQAQ&url=http%3A%2F%2Fwww.scielo.org.pe%2Fpdf%2Frcmhnaaa%2Fv13n4%2F2227-4731-rcmhnaaa-13-04-469.pdf&usg=AOvVaw0XBuxthhcZulo6zH4VoVo7>

Castagnola, V., Castagnola, G., Castagnola, A., & Castagnola, C. (2020). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 4(3), 80–89. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7887983&info=resumen&idioma=SPA%0Ahttps://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7887983>

Castillo, B. (2019). *Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los Trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas- Tumbes 2019*. Universidad Nacional de Tumbes.

Chavez, V. (2017). *Factores psicosociales relacionado al estrés laboral de las licenciadas de enfermería en el centro quirúrgico del Hospital Maria Auxiliadora 2017* [Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2591>

Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral,

Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178–186.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17317>

Chung, K., & Salas, J. (2018). *Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en enfermeros del servicio de emergencia-Hospital Regional Docente de Trujillo 2018* [Universidad Privada Atenor Orrego]. http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4349/1/RE_ENFE_KAROL.CHUNG_JENNY.SALAS_NIVEL.DE.ESTRES.LABORAL_DATOS.PDF

Cruzado, W. (2019). *Competencias blandas en la empleabilidad de la Universidad privada del Norte - sede Los olivos, año 2018*. Universidad Federico Villarreal.

Cuesta, F., & Gutierrez, P. (2020). *Exposición a la vibración en el sector construcción y su impacto en la salud de los trabajadores (Informe de pregrado)*. Politécnico Gran Colombiano: Colombia.

Delgado, S., Calvanapón, F., & Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11–18. <https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/html/>

Duche, A., & Rivera, G. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Revista electrónica trimestral de enfermería*, 1(54), 353–363. <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v18n54/1695-6141-eg-18-54-353.pdf>

Dueñas, F. (2020). *Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Erat, S., Kitapçı, H. & Çömez, P. (2017). The effect of organizational loads on work stress, emotional commitment, and turnover intention. *International Journal of Organizational Leadership*, 6(2), 221–231. <https://doi.org/10.33844/ijol.2017.60304>

Faisal, F., Noor, N., & Khair, A. (2019). Causes and Consequences of Workplace Stress among Pakistan University Teachers. *Bulletin of Education and*

Research, 41(3), 45–60.

- Feldman, L., Vivas, E., Lugli, Z., Alviarez, V., Pérez, M., & Bustamante, S. (2017). La satisfacción del paciente hospitalario: Una propuesta de evaluación. *Revista de Calidad Asistencial*, 22(3), 133–140. [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(07\)71208-3](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(07)71208-3)
- Fernández, G., & Riva, J. (2020). El desempeño laboral en la municipalidad provincial de Rioja, región San Martín-2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215(2), 1557–1594.
- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(4), 13–26. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwimtfi-6470AhUmq5UCHUv2BgYQFnoECBMQAQ&url=https%3A%2F%2Fdialognet.unirioja.es%2Fservlet%2Farticulo%3Fcodigo%3D7144062&usg=AOvVaw106j8sDwQoXOqvGjcuM0DH>
- Guerra, D. (2019). *Influencia del estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital de Pampas 2019* [Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt]. [https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/195/INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN SERVICIOS CRÍTICOS DEL HOSPITAL DE PAMPAS 2019.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/195/INFLUENCIA%20DEL%20ESTRÉS%20EN%20EL%20DESEMPEÑO%20LABORAL%20DEL%20PROFESIONAL%20DE%20ENFERMERÍA%20EN%20SERVICIOS%20CRÍTICOS%20DEL%20HOSPITAL%20DE%20PAMPAS%202019.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Haq, F. I. U., Alam, A., Mulk, S. S. U., & Rafiq, F. (2020). The Effect of Stress and Work Overload on Employee's Performance: A Case Study of Public Sector Universities of Khyber Pakhtunkhwa. *European Journal of Business and Management Research*, 5(1), 1–6. 10.24018/ejbmr.2020.5.1.176
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la investigación: Guía para la comprensión*

holística de la ciencia. Caracas: Quirón.

- Jiménez, M.; López, E. (2009) Inteligencia emocional y rendimiento escolar: estado actual de la cuestión. *Revista Latinoamericana de psicología*.41(1). pp. 69-79. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80511492005.pdf>
- Khan, N., & Khurshid, S. (2017). Workplace Stress and Employee Wellbeing: Case of Health Care Staff in UAE. *European Scientific Journal, ESJ*, 13(5), 217. <https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n5p217>
- Kerlinger, f. N. (2002). *Investigación del comportamiento* (1a. Ed.). México: Mcgraw-hill Interamericana.
- Koomen, J., den Besten, H. M. W., Metselaar, K. I., Tempelaars, M. H., Wijnands, L. M., Zwietering, M. H., & Abee, T. (2018). Gene profiling-based phenotyping for identification of cellular parameters that contribute to fitness, stress-tolerance and virulence of *Listeria monocytogenes* variants. *International Journal of Food Microbiology*, 283(May), 14–21. <https://doi.org/10.1016/j.ijfoodmicro.2018.06.003>
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, 1(70), 110–120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Lumbrerasn, M., Hernández, I., Méndez, P., Dosamantes, L., Cervantesz, M., García, A., & Cortez, H. (2020). Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales publicos de Mexico: Una vision desde la gestion directiva. *Salud Publica de Mexico*, 62(1), 87–95. <https://doi.org/10.21149/10247>
- Martínez, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 301–321. <https://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/212>
- Mejia, C., Chacon, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., & García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Rev. Asoc. Esp. Espec. Med. Trab*, 28(3), 204–211. <http://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>

- Melgarejo, L. (2019). Competencias de la carrera técnico profesional y la empleabilidad de los estudiantes egresados del instituto de educación Superior Tecnológico Víctor Raúl Haya De La Torre, Barranca 2018 [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. En *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2117%0Ahttp://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/1042/QUILICHE_CABANILLAS%2CIRMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Salud. (2015). *Resolución Ministerial*. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/168626-215-2015-minedu>
- Ministerio de Salud. (2018). *Formato para evaluar el desempeño laboral del personal que labora en el ACLAS de la Región de salud de Huanuco* [MINSA]. http://www.minsa.gob.pe/diresahuanuco/SBASICOS/directivas/2015/FORMA_TOEVAPERSONALACLAS2015.pdf
- Monterrosa, A., Dávila, R., Mejía, A., Contreras, J., Mercado, M., & Florez, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *MedUNAB*, 23(2), 195–213. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiwgZr88sjzAhXfD7kGHZXpCXsQFnoECAkQAQ&url=https%3A%2F%2Fdocs.bvsalud.org%2Fbiblioref%2F2020%2F08%2F1117984%2F3890-estres-laboral-ansiedad-y-miedo-covid.pdf&usg=AOvVaw3>
- Naveed, M., & Ramakrishna, H. D. (2017). Work Stress Analysis among Workers in the Organization. *International Journal for Scientific Research & Development*, 4(06, 2016), 2–6.
- Onofre, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019* [Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>
- Orozco, S. (2018). *Ansiedad y desgaste ocupacional (Burnout)* [Universidad Rafael Landívar].

http://awsassets.wwfnz.panda.org/downloads/earth_summit_2012_v3.pdf%0A
[http://hdl.handle.net/10239/131%0Ahttps://www.uam.es/gruposinv/meva/publicaciones_jesus/capitulos_espanyol_jesus/2005_motivacion para el aprendizaje Perspectiva alumnos.pdf%0Ahttps://ww](http://hdl.handle.net/10239/131%0Ahttps://www.uam.es/gruposinv/meva/publicaciones_jesus/capitulos_espanyol_jesus/2005_motivacion_para_el_aprendizaje_Perspectiva_alumnos.pdf%0Ahttps://ww)

- Osorio, J., & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiiz8T38sjzAhXfD7kGHZXpCXsQFnoECAYQAQ&url=http%3A%2F%2Fwww.scielo.org.co%2Fpdf%2Fdpp%2Fv13n1%2F1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf&usg=AOvVaw38Fex9kXYnUpljr1Tj51_F
- Ozamiz, N., Dosil, M., Picaza, M., & Idoiaga, N. (2020). Stress, anxiety, and depression levels in the initial stage of the COVID-19 outbreak in a population sample in the northern Spain. *Cadernos de Saude Publica*, 36(4), 1–10. 10.1590/0102-311X00054020
- Pachari, S. (2020). *Estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID 19* [Universidad Peruana Union]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/>
- Panigrahi, A. (2018). Managing stress at workplace. *Journal of Management Research and Analysis*, 3(4), 154–160. <https://doi.org/10.18231/2394-2770.2016.0001>
- Pariapaza, J., & Puga, L. (2018). Factores personales e institucionales y Calidad de los registros de Enfermería del servicio de Medicina Varones del HRHD Arequipa 2017 [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. En *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5153>
- Pastor, A. (2018). Clima y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017. *Universidad San Ignacio de Loyola*, 114. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3466>
- Pezo, S. (2021). *Estrés laboral y compromiso organizacional en la Dirección Regional de Agricultura, Tarapoto, 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59092>

- Pradeep, S., & Sharma, K. (2019). A Pragmatic Evaluation of Stress and Performance Testing Technologies for Web Based Applications. *Amity International Conference on Artificial Intelligence (AICAI)*, 10(1), 399–403. <https://doi.org/10.1109/AICAI.2019.8701327>.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2013). Política Nacional de Modernización de la gestión pública al 2021. Perú. Disponible en: <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- Privitera, M. R. (2020). Human Factors/Ergonomics (HFE) in Leadership and Management: Organizational Interventions to Reduce Stress in Healthcare Delivery. *Health*, 12(09), 1262–1278. <https://doi.org/10.4236/health.2020.129091>
- Puitiza, C., Tejada, S., Morales, E., Chávez, S., & Sánchez, T. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microred de salud Bagua Grande en Perú. *Revista de la Universidad del Zulia*, 11(31), 71–85. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/34044/35877>
- Ramírez, E. (2020). *Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019*. Universidad Cesar Vallejo.
- Revatta, F. (2019). Calidad de vida profesional del personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Arzobispo Loayza , diciembre 2018 Tesis [Universidad Nacional Feferico Villarreal]. En *Universidad Nacional Feferico Villarreal* (Vol. 1, Número 169). <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/7556065><http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=PMC394507><http://dx.doi.org/10.1016/j.humpath.2017.05.005><https://doi.org/10.1007/s00401-018-1825-z><http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27157931>
- Rojas, J. L., Flores, G., & Cuaya, I. (2020). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 15(1), e1248. <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/1248/1121>

- Sánchez, C., & Almagiáb, E. (2017). Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí. *Estudios Pedagógicos*, 43(1), 75–86. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052017000100005>
- Sarsosa, K., & Charria, V. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 44. <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Taysaco, E. (2019). Estrés académico en estudiantes de enfermería del I al VIII ciclo de la universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica - Perú 2018. *Rev. enferm. vanguard.*, 7(2), 29–40.
- Tentama, F., Rahmawati, P. A., & Muhopilah, P. (2019). The effect and implications of work stress and workload on job satisfaction. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(11), 2498–2502.
- Torres, E., Fretel, N., Coral, M., & Ramírez, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *REVISTA*, 4(10), 64–71. <https://dataismo.org.pe/index.php/data/article/view/23/68>
- Torres, Eldalaine, Fretel, N., Coral, M., & Ramírez, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Revista Vive*, 4(10), 64–71. <http://www.scielo.org.bo/pdf/vrs/v4n10/2664-3243-vrs-4-10-64.pdf>
- Torres, F., Irigoyen, V., Moreno, P., Ruilova, A., Casares, J., & Mendoza, M. (2021). Burnout syndrome in health professionals in Ecuador and associated factors in times of pandemic. *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*, 8(1), 126–136.
- Vargas, J. (2019). La existencia de habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los estudiantes de ingeniería industrial de la modalidad Gente que Trabaja de la Universidad Continental-Sede Arequipa [Universidad Continental]. En *Universidad Continental*. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/7525>

- Vega, M., & Castillo, R. (2020). Factors that influence the performance of high-temperature coatings. *NACE - International Corrosion Conference Series*, 7(2), 39–52.
<http://revistasojs.utn.edu.ec/index.php/lauinvestiga/article/view/478/347>
- Yslado, R., Norabuena, R., Loli, T., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I., & Rojas, A. (2019). Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Salud y Ciencia*, 23(4), 325–331.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v19n4/a06v19n4.pdf>
- Yu, L., Huang, W., Kao, C., & Wang, H. (2020). The relationship between organizational climate, job stress, workplace burnout, and retention of pharmacists. *Journal of Occupational Health*, 62(1), 1–9.
https://www.jstage.jst.go.jp/article/joh/62/1/62_e12079/_pdf/-char/ja
- Zuñiga, E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 115–120.
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjMocvs8sjzAhWXLbkGHe7ZCNMQFnoECACQAQ&url=https%3A%2F%2Frevistasinvestigacion.unmsm.edu.pe%2Findex.php%2Fadministrativas%2Farticle%2Fview%2F17317&usg=AOvVaw2GPvFRS6zw_

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia de la ejecución de investigación científica

Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Variables	Marco teórico	Metodología
Pregunta General	Objetivo general		Variable independiente Estrés laboral	La Teoría de la motivación y la Teoría de las necesidades adquiridas	Tipo de investigación Básica Diseño de la investigación: No experimental, transversal y descriptivo - propositivo Población: 515 personas. Muestra: 221 personas. Tipo de muestra no probabilística Muestreo intencional Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario de estrés laboral. Cuestionario de desempeño laboral. Método de Análisis. Prueba de hipótesis estadística, Regresión logística ordinal, Tablas, gráficos, porcentajes.
Pregunta Específica	Objetivos específicos	<p>Hi: El planteamiento del programa de intervención sobre estrés laboral explicaría la configuración de una propuesta para mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022.</p> <p>H0: El planteamiento del programa de intervención sobre estrés laboral no explicaría la configuración de una propuesta para mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022.</p>	Dimensiones <ul style="list-style-type: none"> • Demandas Psicológicas. • Control de Decisiones • Apoyo Social en el Trabajo. <hr/> Variable dependiente Desempeño Dimensiones <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del Trabajo • Calidad • Cantidad • Exactitud. • Trabajo en Equipo. 		
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo estaría diseñado el programa de intervención sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022? 	Diseñar el programa de intervención sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022				
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el estado actual del estrés laboral del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022? • ¿Cuál es el estado actual del desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022? • ¿En qué medida influye del estrés laboral en el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022? • ¿Cuál es el modelo funcional teórico sobre estrés laboral que permita mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022? • ¿Cuál sería el programa de intervención sobre el estrés laboral que permita mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022? 	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar el estrés laboral del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022 • Describir el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022 • Explicar la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022 • Determinar un modelo funcional teórico sobre estrés laboral que permita mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022. • Configurar un programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022. 				

Anexo 2

Matriz de operacionalización del Estrés Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración
Variable 1: Estrés laboral	El estrés laboral es definido como el conjunto de reacciones de tipo emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento de los colaboradores, las cuales pueden llegar a ser nocivas no solo para la calidad de vida, sino para el rendimiento dentro del ámbito organizacional. (Alfaró-Díaz et al. 2020).	La variable de estudio se ha centrado en el análisis de la dimensión de demandas psicológicas, control de decisión y apoyo social, en donde la recolección de datos ha sido realizada por medio del cuestionario. (Alfaró-Díaz et al. 2020).	Demandas Psicológicas	Percepción del trabajo.	1 – 3	Ordinal
				Autonomía.	4 – 5	
			Control de Decisiones	Uso de habilidades.	6 – 8	
				Solución del problema.	9 – 11	
			Apoyo social	Clima social.	12 – 14	
	Sensación de estrés	15 - 17				

Anexo 3

Matriz de operacionalización del Desempeño Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración
Variable 2: Desempeño laboral	El desempeño laboral es definido como aquella capacidad que tiene un colaborador para poder desarrollar sus actividades diarias, dentro de un entorno de control, en donde se pueda exponer esta asociación hacia el cumplimiento de funciones en base a metas (Torres et al., 2021).	La variable de estudio se ha centrado en el estudio de las siguientes dimensiones: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud y trabajo en equipo, en donde la recolección de datos ha sido realizada por medio del cuestionario. (Torres et al., 2021).	Conocimiento del Trabajo	Desarrollo	1 – 2	Ordinal
				Aprendizaje	3 - 4	
				Experiencia	5	
			Calidad	Condiciones de trabajo	6 – 8	
				Ambiente físico	9	
				Ambiente social	10	
			Cantidad	Productividad	11 – 12	
				Producción	13 – 14	
				Motivación	15	
			Exactitud.	Duración	16 – 17	
				Beneficios	18	
				Rendimiento	19 – 20	
Trabajo en Equipo.	Relaciones interpersonales	21 – 22				
	Ambiente laboral	23 – 24				
	Producción en grupo	25				

Anexo 4

Instrumento de recolección de datos y ficha técnica



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL (Demand Control-Support Questionnaire. DCSQ).

C. Alfaro-Díaz, Carrión, Canga-Armayor, T. Gutiérrez-alemán, N. Esandi (2020)

FINALIDAD: La finalidad de esta encuesta es Diseñar un programa de intervención sobre el estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022

Instrucciones: Leer con atención y marcar solo una alternativa con una (x) como respuesta a cada pregunta, por favor no dejar ninguna respuesta sin marcar. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado.

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

N°	Ítem	Respuesta				
		1	2	3	4	5
1	Tengo que trabajar muy rápido					
2	Tengo que trabajar de manera muy intensa					
3	Mi trabajo requiere demasiado esfuerzo					
4	Tengo suficiente tiempo para hacer todo					
5	Mi trabajo a menudo implica exigencias contradictorias					
6	Tengo la posibilidad de aprender cosas nuevas a través de mi trabajo					
7	Mi trabajo requiere un alto nivel de habilidad o expertía					
8	Mi trabajo requiere ingenio y creatividad					
9	Tengo que hacer lo mismo una y otra vez					
10	Tengo opción para decidir cómo hago mi trabajo					
11	Tengo opción para decidir lo que hago en mi trabajo					
12	Hay un ambiente tranquilo y agradable donde trabajo					
13	Hay un buen espíritu de unidad					
14	Mis colegas están ahí para mí (me apoyan)					
15	La gente entiende que puedo tener un mal día					
16	Me llevo bien con mis superiores					
17	Me llevo bien con mis colegas					

Agradecimiento a los colaboradores asistenciales de la Dirección Regional De Tumbes por su participación en la investigación.

Ficha técnica

1. Nombre del instrumento: “**Demand –control –support questionnaire (DCSQ)**”
2. Autor: Alfaro-Díaz, C.; Canga Armayor, A.; Gutiérrez Alemán, T.: Carrión, M. y Esandi, N. (2020).
3. Objetivo: Diagnosticar el estrés laboral de los profesionales asistenciales.
4. Normas de aplicación: Se debe socializar la no existencia de ítems ni buenos ni malos.
5. Usuarios: 221 profesionales de la salud.
6. Unidades de análisis: Personal asistencial de la Dirección Regional de Salud Tumbes.
7. Modo de aplicación: Individual de modalidad presencial
8. Codificación de respuesta de ítems:

Positivos: 1, 2, 3, 5, 7, 9

	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Puntaje	1	2	3	4	5

Negativo: 4, 6, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17

	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Puntaje	5	4	3	2	1

9. Estructura del instrumento

Dimensión	Indicador	Ítem	Opciones de respuesta				
			Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Demandas psicológicas	Percepción del trabajo	1. Tengo que trabajar muy rápido					
		2. Tengo que trabajar de manera muy intensa					
		3. Mi trabajo requiere demasiado esfuerzo					
	Autonomía	4. Tengo suficiente tiempo para hacer todo					
		5. Mi trabajo a menudo implica exigencias contradictorias.					
Control de decisión	Uso de habilidades	6. Tengo la posibilidad de aprender cosas nuevas a través de mi trabajo					
		7. Mi trabajo requiere un alto nivel de habilidad o expertía					
		8. Mi trabajo requiere ingenio y creatividad					
	Solución de problemas	9. Tengo que hacer lo mismo una y otra vez					
		10. Tengo opción para decidir cómo hago mi trabajo					
		11. Tengo opción para decidir lo que hago en mi trabajo					

Apoyo social en el trabajo	Clima social	12.Hay un ambiente tranquilo y agradable donde trabajo					
		13.Hay un buen espíritu de unidad					
		14.Mis colegas están ahí para mí (me apoyan)					
	Sensación de estrés	15.La gente entiende que puedo tener un mal día					
		16.Me llevo bien con mis superiores					
		17.Me llevo bien con mis colegas					

10. Validez del instrumento:

10.1. Validez de contenido

Representa la examinación a fondo del contenido total del cuestionario de estrés laboral a partir de la representatividad o la adecuación de muestreo de contenido, demostrando que el índice de validez de contenido es de ≥ 0.98 de la variable en el instrumento de medición (Kerlinger, 2002). La validez de contenido del cuestionario por (Alfaro-Díaz et al. 2020), sobre estrés laboral confirma la aplicación de éste para obtener resultados de esta variable en personal asistencial de la Dirección Regional De Salud De Tumbes con un total de 17 ítems distribuidos en 3 dimensiones y 6 indicadores. Proceso de validación realizado por los creadores del instrumento.

10.2. Validez de constructo

Obtener la validez en constructo, es lograr la validez de la teoría en la que se sumerge el contenido del instrumento, su principal atención es la teoría subyacente en los ítems, y una de las técnicas apropiadas para su estimación son los índices correlacionales de la puntuación por ítem con las puntuaciones totales, dando como válida a la puntuación total. El ítem se valida de acuerdo con el grado en que éste mida lo mismo que la puntuación total (Kerlinger, 2002). En relación a los índices de Kappa para determinar la comprensión de los ítems se obtuvo puntaje de 0,65 ítem 5; puntaje de 0,85 ítems 1,2 y 9; finalmente los otros ítems obtuvieron el valor de 1,00. Logrando una evaluación de excelente en todo el instrumento (Alfaro-Díaz et al. 2020).

Tabla 17*Validez de constructo, índices correlacionales ítem total sobre estrés laboral.*

	Sig.	r
1. Tengo que trabajar muy rápido	0,000	,313
2. Tengo que trabajar de manera muy intensa	0,000	,261
3. Mi trabajo requiere demasiado esfuerzo	0,000	,238
4. Tengo suficiente tiempo para hacer todo	0,055	,524
5. Mi trabajo a menudo implica exigencias contradictorias	0,000	,253
6. Tengo la posibilidad de aprender cosas nuevas a través de mi trabajo	0,026	,511
7. Mi trabajo requiere un alto nivel de habilidad o expertía	0,007	,444
8. Mi trabajo requiere ingenio y creatividad	0,000	,587
9. Tengo que hacer lo mismo una y otra vez	0,000	,214
10. Tengo opción para decidir cómo hago mi trabajo	0,009	,425
11. Tengo opción para decidir lo que hago en mi trabajo	0,000	,409
12. Hay un ambiente tranquilo y agradable donde trabajo	0,001	,384
13. Hay un buen espíritu de unidad	0,286	,514
14. Mis colegas están ahí para mí (me apoyan)	0,000	,570
15. La gente entiende que puedo tener un mal día	0,228	,468
16. Me llevo bien con mis superiores	0,007	,464
17. Me llevo bien con mis colegas	0,000	,562

11. Confiabilidad

La estimación proporcional a la varianza verdadera respecto a la varianza total a través del método de consistencia interna Alpha de Cronbach para el cuestionario de 17 ítems con 0,820, asimismo en relación a las dimensiones de estrés laboral se encontraron los siguientes valores: 1. Demandas Psicológicas 0,738. 2. Control de Decisiones 0,683. 3. Apoyo social 0,820. Siendo estos valores en un nivel aceptable, se tomó la decisión de utilizar el instrumento en la presente investigación.

Tabla 18

Estimación de la confiabilidad del cuestionario sobre estrés laboral, método de consistencia interna Alpha de Cronbach eliminando Ítem.

	$r \geq 0.300$	Alfa de Cronbach (α)
Demandas Psicológicas		0,738
1. Tengo que trabajar muy rápido	0,295	,817
2. Tengo que trabajar de manera muy intensa	,710**	,819
3. Mi trabajo requiere demasiado esfuerzo	,560**	,820
4. Tengo suficiente tiempo para hacer todo	,108	,804
5. Mi trabajo a menudo implica exigencias contradictorias	,469**	,823
Control de Decisiones		0,683
6. Tengo la posibilidad de aprender cosas nuevas a través de mi trabajo	,131*	,806
7. Mi trabajo requiere un alto nivel de habilidad o expertía	,007	,809
8. Mi trabajo requiere ingenio y creatividad	,308**	,800
9. Tengo que hacer lo mismo una y otra vez	,421**	,823
10. Tengo opción para decidir cómo hago mi trabajo	-,159**	,810
11. Tengo opción para decidir lo que hago en mi trabajo	-,236**	,811
Apoyo Social		0,820
12. Hay un ambiente tranquilo y agradable donde trabajo	-,203**	,812
13. Hay un buen espíritu de unidad	-,038	,805
14. Mis colegas están ahí para mí (me apoyan)	,250**	,801
15. La gente entiende que puedo tener un mal día	,050	,807
16. Me llevo bien con mis superiores	-,096	,809
17. Me llevo bien con mis colegas	,245**	,802

18. Escala de interpretación

La escala de interpretación se desarrolló con relación a la variable y sus dimensiones con sus respectivos ítems cuyos resultados serán interpretados en los siguientes niveles.

Tabla 19
Baremos de la variable Estrés Laboral

		Bajo	Medio	Alto
Estrés Laboral	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Demandas psicológicas	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Percepción del trabajo	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Autonomía	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Control de decisión	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Uso de habilidades	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Solución del problema	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Apoyo social en el trabajo	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Clima social	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Sensación de estrés	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

ADAPTADO De: Torres, Eldalaine, Fretel, N., Coral, M., & Ramírez (2021)

Finalidad: La finalidad de esta encuesta es Diseñar un programa de intervención sobre el estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022

Instrucciones: Leer con atención y marcar solo una alternativa con una (x) como respuesta a cada pregunta, por favor no dejar ninguna respuesta sin marcar. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado.

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
1	Promueve la generación de ideas creativas e innovadoras					
2	Produce y realiza su trabajo de forma metódica y ordenada					
3	Se suele capacitar constantemente para mejorar en su trabajo					
4	Le gusta aprender nuevas técnicas laborales para ser más eficiente					
5	Cree que la experiencia que tiene es suficiente para tener un buen desempeño laboral					
6	La evaluación que se realiza al trabajo, le permite mejorar la calidad de sus tareas					
7	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias					
8	Cree que ofrece un servicio de alta calidad, en base a las condiciones de trabajo actuales					
9	El ambiente físico en el que labora le ayuda a ofrecer una respuesta rápida hacia los requerimientos del paciente					
10	Cree que el ambiente social en donde labora, le permite mejorar su rendimiento laboral					
11	Se siente feliz con los resultados que logra en su trabajo					
12	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado					
13	Es un colaborador altamente productivo en su área					

14	Los pacientes a los que asiste diariamente superan el rendimiento de sus compañeros					
15	Realiza sus acciones laborales diarias con alta motivación					
16	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones					
17	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite el desarrollo personal					
18	Cumple con sus horas laborales					
19	Tiene beneficios sociales y económicos que lo motiven a desarrollar un buen trabajo					
20	Su desempeño siempre supera las expectativas de equipo					
21	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna en su equipo de trabajo					
22	Prefiere trabajar de forma independiente					
23	Se relaciona positivamente con sus compañeros de trabajo					
24	Convive en un ambiente laboral que facilita su nivel de desempeño laboral					
25	La producción grupal que alcanza, supera los objetivos organizacionales planteados					

Agradecimiento a los colaboradores asistenciales de la Dirección Regional De Tumbes por su participación en la investigación.

Ficha técnica

1. Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Desempeño laboral
2. Autor: Eldalaine Torres Vargas, Nicolás Magno Fretel Quiroz, Miguel Coral Cevillano e Isabel Ramírez Chumbe (2021)
3. Objetivo: Describir el desempeño laboral.
4. Normas de aplicación: Se debe socializar la no existencia de ítems ni buenos ni malos.
5. Usuarios: 221 profesionales de la salud.
6. Unidades de análisis: Personal asistencial de la Dirección Regional de Salud Tumbes.
7. Modo de aplicación: Individual en modalidad presencial en los centros de labores del personal asistencial.
8. Codificación de respuesta de ítems:

Positivos: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 24, 25

	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Puntaje	1	2	3	4	5

Negativo: 22

	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Puntaje	5	4	3	2	1

9. Estructura del instrumento

Dimensión	Indicador	Ítem	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
CONOCIMIENTO	Desarrollo	1. Promueve la generación de ideas creativas e innovadoras					
		2. Produce y realiza su trabajo de forma metódica y ordenada					
	Aprendizaje	3. Se suele capacitar constantemente para mejorar en su trabajo					
		4. Le gusta aprender nuevas técnicas laborales para ser más eficiente					
	Expe	5. Cree que la experiencia que tiene es suficiente para tener un buen desempeño laboral					
CALIDAD	Con	6. La evaluación que se realiza al trabajo, le permite mejorar la calidad de sus tareas					

		7. Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias					
	Ambiente	8. Cree que ofrece un servicio de alta calidad, en base a las condiciones de trabajo actuales					
		9. El ambiente físico en el que labora le ayuda a ofrecer una respuesta rápida hacia los requerimientos del paciente					
	Ambi	10. Cree que el ambiente social en donde labora, le permite mejorar su rendimiento laboral					
CANTIDAD	Productividad	11. Se siente feliz con los resultados que logra en su trabajo					
		12. Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado					
	Producción	13. Es un colaborador altamente productivo en su área					
		14. Los pacientes a los que asiste diariamente superan el rendimiento de sus compañeros					
	M	15. Realiza sus acciones laborales diarias con alta motivación					
EXACTITUD	Duración	16. Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones					
		17. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite el desarrollo personal					
		18. Cumple con sus horas laborales					
	Ben	19. Tiene beneficios sociales y económicos que lo motiven a desarrollar un buen trabajo					
	R	20. Su desempeño siempre supera las expectativas de equipo					
TRABAJO EN EQUIPO	Relaciones	21. Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna en su equipo de trabajo					
		22. Prefiere trabajar de forma independiente					
		23. Se relaciona positivamente con sus compañeros de trabajo					
	Ambi	24. Convive en un ambiente laboral que facilita su nivel de desempeño laboral					
	Prod	25. La producción grupal que alcanza, supera los objetivos organizacionales planteados					

10. Validez del instrumento:

10.1. Validez de contenido

La validez de contenido del cuestionario sobre desempeño laboral confirma la

aplicación de éste para obtener resultados de esta variable en personal asistencial de la Dirección Regional De Salud De Tumbes con un total de 25 ítems distribuidos en 5 dimensiones y 15 indicadores.

Todos los expertos ostentan el grado de Doctor en gestión pública y gobernabilidad:

1. Silva Urcia Jimmy Frank, 97 puntos, Excelente.
2. Sosa Risco Johny Fernando, 95 puntos, Excelente.
3. Feijoo Saavedra Roxana Victoria, 98 puntos, Excelente.
4. Herrera Sanjinez Luis Alberto, 100 puntos, Excelente.
5. Zevallos Barrientos Luisa Magali, 100 puntos, Excelente.

10.2. Validez de constructo

Obtener la validez en constructo, es lograr la validez de la teoría en la que se sumerge el contenido del instrumento, su principal atención es la teoría subyacente en los ítems, y una de las técnicas apropiadas para su estimación son los índices correlacionales de la puntuación por ítem con las puntuaciones totales, dando como válida a la puntuación total (Kerlinger, 2002). La totalidad de los ítems (25) de desempeño laboral estiman: Que los cuestionarios fueron validados por juicio de valor de expertos en el tema (Hernández et al., 2018).

Tabla 20.

Validez de constructo, índices correlacionales ítem total sobre desempeño laboral

	Sig.	r
Promueve Generación de ideas creativas e innovadoras	0,000	,689
Produce y realiza su trabajo de forma metódica y ordenada	0,000	,743
Se suele capacitar constantemente para mejorar su trabajo	0,000	,682
Le gusta aprender nuevas técnicas laborales para ser eficiente	0,000	,764
Cree que la experiencia que tiene es suficiente para tener un buen desempeño laboral	0,000	,519
La evaluación que se realiza al trabajo, le permite mejorar la calidad de sus tareas	0,000	,715
Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias	0,000	,746
Cree que ofrece un servicio de alta calidad en base a las condiciones de trabajo actuales	0,000	,608
El ambiente físico en el que labora le ayuda a ofrecer una respuesta rápida hacia los requerimientos del paciente	0,000	,615
El ambiente social en donde labora, le permite mejorar su rendimiento laboral	0,000	,562
Es un colaborador altamente productivo en su área	0,000	,335
Los pacientes a los que asiste diariamente superan el rendimiento de sus compañeros	0,000	,344

Se siente feliz con los resultados que logra en su trabajo	0,000	,558
Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado	0,000	,631
Realiza sus acciones laborales diarias con alta motivación	0,000	,759
Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones	0,000	,666
Tiene beneficios sociales y económicos que lo motiven a desarrollar un buen trabajo	0,000	,676
Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite el desarrollo personal	0,000	,520
Su desempeño siempre supera las expectativas de equipo	0,000	,771
Cumple con sus horas laborales	0,000	,693
Prefiere trabajar de forma independiente	0,000	,610
Se relaciona positivamente con sus compañeros de trabajo	0,000	,372
Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna en su equipo de trabajo	0,000	,506
Convive en un ambiente laboral que facilita su nivel de desempeño laboral	0,000	,493
La producción grupal que alcanza, supera los objetivos organizacionales planteados	0,000	,415

11. Confiabilidad

La estimación de la proporción de varianza verdadera con respecto a la varianza total obtenido a través del método de consistencia interna Alpha de Cronbach, para el instrumento de 25 ítems fue de 0,939 el general; en relación a las dimensiones: 1. Conocimiento del Trabajo de 0,869 2. Calidad 0,814. 3. Cantidad 0,773. 4. Exactitud 0,850 5. Trabajo en Equipo 0,731. Estos resultados implicaron la aplicabilidad del instrumento con un nivel aceptable debido a los valores obtenidos en cada dimensión y en el instrumento en general.

Tabla 21.

Estimación de la confiabilidad del cuestionario sobre desempeño laboral, método de consistencia interna Alpha de Cronbach eliminando Ítem.

	R \geq 0.300	Alfa de Cronbach (α)
Conocimiento del trabajo		0.869
Promueve Generación de ideas creativas e innovadoras	0,668	,936
Produce y realiza su trabajo de forma metódica y ordenada	0,661	,935
Se suele capacitar constantemente para mejorar su trabajo	0,613	,936
Le gusta aprender nuevas técnicas laborales para ser eficiente	0,433	,935

Calidad		0,814
Cree que la experiencia que tiene es suficiente para tener un buen desempeño laboral	0,639	,938
La evaluación que se realiza al trabajo, le permite mejorar la calidad de sus tareas	0,527	,935
Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias	0,503	,935
Cree que ofrece un servicio de alta calidad en base a las condiciones de trabajo actuales	0,303	,937
El ambiente físico en el que labora le ayuda a ofrecer una respuesta rápida hacia los requerimientos del paciente	0,308	,937
Cantidad		0,773
El ambiente social en donde labora, le permite mejorar su rendimiento laboral	0,058	,938
Es un colaborador altamente productivo en su área	0,141	,941
Los pacientes a los que asiste diariamente superan el rendimiento de sus compañeros	0,367	,940
Se siente feliz con los resultados que logra en su trabajo	0,462	,938
Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado	0,454	,937
Exactitud		0,850
Realiza sus acciones laborales diarias con alta motivación	0,457	,935
Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones	0,494	,936
Tiene beneficios sociales y económicos que lo motiven a desarrollar un buen trabajo	0,4	,936
Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite el desarrollo personal	0,613	,938
Su desempeño siempre supera las expectativas de equipo	0,514	,934
Trabajo en equipo		0,731
Cumple con sus horas laborales	0,545	,936
Prefiere trabajar de forma independiente	0,293	,937
Se relaciona positivamente con sus compañeros de trabajo	0,316	,940
Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna en su equipo de trabajo	0,366	,938
Convive en un ambiente laboral que facilita su nivel de desempeño laboral	0,343	,938
La producción grupal que alcanza, supera los objetivos organizacionales planteados	0,661	,939

12. Escala de interpretación

La escala de interpretación es tipo Likert se desarrolló con relación a la variable y sus dimensiones con sus respectivos ítems cuyos resultados serán interpretados en los siguientes niveles.

Tabla 22.
Baremos de la variable Desempeño Laboral

		Bajo	Medio	Alto
Desempeño Laboral	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Conocimiento	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Desarrollo	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Aprendizaje	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Experiencia	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Calidad	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Condiciones de trabajo	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Ambiente físico	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Ambiente social	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Cantidad	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Productividad	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Producción	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Motivación	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Exactitud	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Duración	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Beneficios	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Rendimiento	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%

Trabajo en equipo	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Relaciones interpersonales	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Ambiente laboral	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Producción en grupo	%	0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%

Anexo 5

Fórmula para calcular el tamaño muestral

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

En dónde:

N = tamaño de la población = 515

z = nivel de confianza = 95% = 1.96

p = probabilidad de éxito, o proporción esperada = 50%

q = probabilidad de fracaso = 50%

e = error máximo admisible = 5%

n = muestra = 221

Anexo 6

Esquema de Diseño

Programa de intervención sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022.

Objetivo General: Diseñar el programa de intervención sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022

Objetivo específico	Problema específico	Nivel de conocimiento	Variables	Unidad de estudio	Diseño	Fuente	Instrumento	Técnica de análisis
Diagnosticar el estrés laboral del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022	¿Cómo es el estrés laboral del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022?	Descriptivo	VI: Estrés laboral.	Personal asistencial.	Diseño no experimental transversal y descriptivo - propositivo	Personal asistencial de la Dirección Regional de Salud de Tumbes	Cuestionario presencial	Tablas de distribución de frecuencias. Gráficos.
Describir el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022	¿Cómo es el desempeño laboral del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022?	Descriptivo	VD: Desempeño laboral	Personal asistencial.	Diseño no experimental transversal y descriptivo - propositivo	Personal asistencial de la Dirección Regional de Salud de Tumbes	Cuestionario presencial	Tablas de distribución de frecuencias. Gráficos.
Explicar la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022	¿En qué medida el estrés laboral influye en el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022	Explicativo	Estrés laboral: Demandas psicológicas. Control de decisiones. Apoyo social	Personal asistencial.	Diseño no experimental transversal y descriptivo - propositivo	Personal asistencial de la Dirección Regional de Salud de Tumbes	Cuestionario presencial	R. seudo Nageleke
Determinar un modelo funcional teórico sobre estrés laboral que permita mejorar el desempeño del personal	¿Cómo estaría formulado un modelo teórico sobre estrés laboral que permita	Predictivo	Estrés laboral: Demandas psicológicas.	Personal asistencial.	Diseño no experimental	Personal asistencial de la Dirección Regional	Cuestionario presencial	Prueba de Chi cuadrado y Prueba walt.

asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022.	mejorar el desempeño laboral del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022?		Control de decisiones. Apoyo social		transversal y descriptivo - propositivo	de Salud de Tumbes		
Configurar un programa de intervención sobre el estrés laboral que permita mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022.	¿Cuál sería el programa de intervención sobre el estrés laboral que permita mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022?	Creación						

Anexo 7

Validez del Instrumento por Juicio de expertos.

VALIDEZ DE CONTENIDO

DATOS DEL DOCTORANTE		
Apellidos y Nombres	Arellano Córdova Vilma Vanessa	
TÍTULO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN		
Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes- 2022.		
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre del instrumento	Cuestionario de Desempeño Laboral	
Objetivo:	Describir el desempeño del personal asistencial.	
Dirigido a:	Personal asistencial de la Dirección Regional de salud Tumbes.	
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y Nombres	Silva Urcia Jimmy Frank	
Documento de Identidad:	16703045	
Grado Académico	Doctor En Gestión Publica Y Gobernabilidad	
Especialidad:	Abogado	
Experiencia Profesional:	8 AÑOS	
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de Corregir	No Aplicable
X		
		

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				NUNCA	A VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre:								
									Variable y la dimensión		Variable y el indicador		Indicador y el ítem.		Ítem y la relación de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO	CONOCIMIENTO	Desarrollo	1. Promueve la generación de ideas creativas e innovadoras						X		X		X		X		
			2. Produce y realiza su trabajo de forma metódica y ordenada						X		X		X		X		
		Aprendizaje	3. Se suele capacitar constantemente para mejorar en su trabajo						X		X		X		X		
			4. Le gusta aprender nuevas técnicas laborales para ser más eficiente						X		X		X		X		
		Experiencia	5. Cree que la experiencia que tiene es suficiente para tener un buen desempeño laboral						X		X		X		X		
	CALIDAD	Condición de Trabajo	6. La evaluación que se realiza al trabajo, le permite mejorar la calidad de sus tareas						X		X		X		X		
			7. Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias						X		X		X		X		
		Ambiente Físico	8. Cree que ofrece un servicio de alta calidad, en base a las condiciones de trabajo actuales						X		X		X		X		
			9. El ambiente físico en el que labora le ayuda a ofrecer una respuesta rápida hacia los requerimientos del paciente						X		X		X		X		
		Ambiente social	10. Cree que el ambiente social en donde labora, le permite mejorar su rendimiento laboral						X		X		X		X		
	CANTIDAD	Productividad	11. Se siente feliz con los resultados que logra en su trabajo						X		X		X		X		
			12. Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado						X		X		X		X		
		Producción	13. Es un colaborador altamente productivo en su área						X		X		X		X		
			14. Los pacientes a los que asiste diariamente superan el rendimiento de sus compañeros						X		X		X		X		
		Motivación	15. Realiza sus acciones laborales diarias con alta motivación						X		X		X		X		

EXACTITUD	Duración	16. Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones						X		X		X		X		
		17. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite el desarrollo personal						X		X		X		X		
		18. Cumple con sus horas laborales						X		X		X		X		
EXACTITUD	Beneficio	19. Tiene beneficios sociales y económicos que lo motiven a desarrollar un buen trabajo						X		X		X		X		
	Rendimiento	20. Su desempeño siempre supera las expectativas de equipo						X		X		X		X		
TRABAJO EN EQUIPO	Relaciones Interpersonales	21. Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna en su equipo de trabajo						X		X		X		X		
		22. Prefiere trabajar de forma independiente						X		X		X		X		
		23. Se relaciona positivamente con sus compañeros de trabajo						X		X		X		X		
	Ambiente Laboral	24. Convive en un ambiente laboral que facilita su nivel de desempeño laboral						X		X		X		X		
	Producción en Equipo	25. La producción grupal que alcanza, supera los objetivos organizacionales planteados						X		X		X		X		

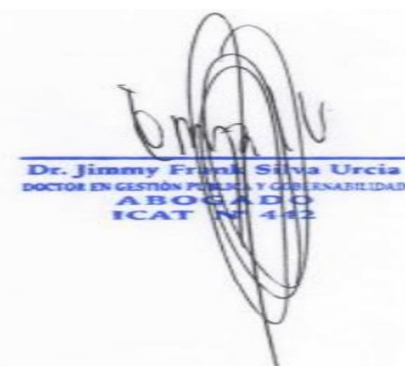
Observación: Ninguna

FICHA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO: DIRIGIDO A PERSONAL ASISTENCIAL

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				Observaciones
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con el lenguaje apropiado																				97	
2. Objetividad	Expresa conductas Observables																				97	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																				97	
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																				97	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																				97	
6. Intencionalidad	Valorar las dimensiones del tema																				97	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				97	
8. Coherencia	Relación entre variables e indicadores																				97	
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																				97	
INSTRUCCIONES: EI EXPERTO EVALUADOR deberá colocar la puntuación promedio en atención a los diferentes enunciados anteriores.																						

Promedio: 97 Excelente
Dr. Jimmy Frank Silva Urcia
DNI: 16703045
Teléfono: 942065880
Email: jimmysilva86@gmail.com


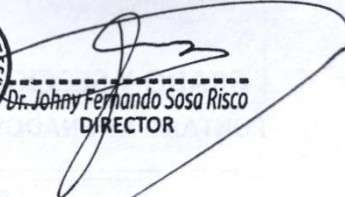
Firma:



Dr. Jimmy Frank Silva Urcia
 DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
 ABOGADO
 ICAT N. 452

VALIDEZ DE CONTENIDO

DATOS DEL DOCTORANTE		
Apellidos y Nombres	Arellano Córdova Vilma Vanessa	
TÍTULO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN		
Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes- 2022.		
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre del instrumento	Cuestionario de Desempeño Laboral.	
Objetivo:	Describir el desempeño del personal asistencial.	
Dirigido a:	Personal asistencial de la Dirección Regional de salud Tumbes.	
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y Nombres	Sosa Risco Johny Fernando	
Documento de Identidad:	02811958	
Grado Académico	Doctor En gestión Publica Y Gobernabilidad	
Especialidad:	Licenciado En Educación	
Experiencia Profesional:	12 AÑOS	
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de Corregir	No Aplicable
X		

 
Dr. Johny Fernando Sosa Risco
DIRECTOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES	
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre:								
									Variable y la dimensión		Variable y el indicador		Indicador y el ítem.		Ítem y la relación de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
DESEMPEÑO	CONOCIMIENTO	Desarrollo	1. Promueve la generación de ideas creativas e innovadoras						X		X		X		X		
			2. Produce y realiza su trabajo de forma metódica y ordenada						X		X		X		X		
		Aprendizaje	3. Se suele capacitar constantemente para mejorar en su trabajo						X		X		X		X		
			4. Le gusta aprender nuevas técnicas laborales para ser más eficiente						X		X		X		X		
		Experiencia	5. Cree que la experiencia que tiene es suficiente para tener un buen desempeño laboral						X		X		X		X		
	CALIDAD	Condición de Trabajo	6. La evaluación que se realiza al trabajo, le permite mejorar la calidad de sus tareas						X		X		X		X		
			7. Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias						X		X		X		X		
		Ambiente Físico	8. Cree que ofrece un servicio de alta calidad, en base a las condiciones de trabajo actuales						X		X		X		X		
			9. El ambiente físico en el que labora le ayuda a ofrecer una respuesta rápida hacia los requerimientos del paciente						X		X		X		X		
		Ambiente social	10. Cree que el ambiente social en donde labora, le permite mejorar su rendimiento laboral						X		X		X		X		
	CANTIDAD	Productividad	11. Se siente feliz con los resultados que logra en su trabajo						X		X		X		X		
			12. Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado						X		X		X		X		
		Producción	13. Es un colaborador altamente productivo en su área						X		X		X		X		
			14. Los pacientes a los que asiste diariamente superan el rendimiento de sus compañeros						X		X		X		X		
		Motivación	15. Realiza sus acciones laborales diarias con alta motivación						X		X		X		X		

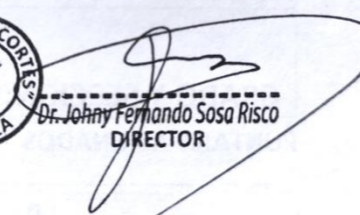
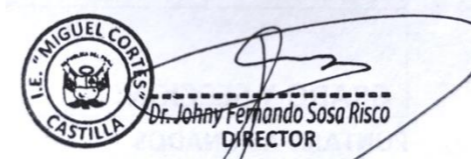
	EXACTITUD	Duración	16. Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones						X		X		X		X		
			17. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite el desarrollo personal						X		X		X		X		
			18. Cumple con sus horas laborales						X		X		X		X		
	Beneficio	19. Tiene beneficios sociales y económicos que lo motiven a desarrollar un buen trabajo							X		X		X		X		
	Rendimiento	20. Su desempeño siempre supera las expectativas de equipo							X		X		X		X		
	TRABAJO EN EQUIPO	Relaciones Interpersonales	21. Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna en su equipo de trabajo						X		X		X		X		
			22. Prefiere trabajar de forma independiente						X		X		X		X		
			23. Se relaciona positivamente con sus compañeros de trabajo						X		X		X		X		
		Ambiente Laboral	24. Convive en un ambiente laboral que facilita su nivel de desempeño laboral							X		X		X		X	
		Producción en Equipo	25. La producción grupal que alcanza, supera los objetivos organizacionales planteados							X		X		X		X	

Observación: Ninguna

FICHA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO: DIRIGIDO A PERSONAL ASISTENCIAL

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				Observaciones
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con el lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Expresa conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																			95		
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																			95		
6. Intencionalidad	Valorar las dimensiones del tema																			95		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			95		
8. Coherencia	Relación entre variables e indicadores																			95		
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																			95		
INSTRUCCIONES: El EXPERTO EVALUADOR deberá colocar la puntuación promedio en atención a los diferentes enunciados anteriores.																						

Promedio: 95 Excelente
Dr. Johny Fernando Sosa Risco
DNI: 02811958
Teléfono: 969613875
Email: sosajohny@hotmail.com

Firma: 


VALIDEZ DE CONTENIDO

DATOS DEL DOCTORANTE

Apellidos y Nombres Arellano Córdova Vilma Vanessa

TÍTULO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes- 2022.

DATOS DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento Cuestionario de Desempeño Laboral.

Objetivo: Describir el desempeño del personal asistencial.

Dirigido a: Personal asistencial de la Dirección Regional de salud Tumbes.

JUEZ EXPERTO

Apellidos y Nombres Feijoo Saavedra Roxana Victoria

Documento de Identidad: 00238531

Grado Académico Doctor En gestión Publica Y Gobernabilidad

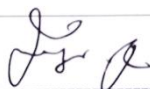
Especialidad: Licenciado En Administración

Experiencia Profesional: 12 AÑOS

JUICIO DE APLICABILIDAD

Aplicable	Aplicable después de Corregir	No Aplicable
-----------	-------------------------------	--------------

X



Dra. Roxana Victoria Feijoo Saavedra

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES	
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre:								
									Variable y la dimensión		Variable y el indicador		Indicador y el ítem.		Ítem y la relación de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
DESEMPEÑO	CONOCIMIENTO	Desarrollo	1. Promueve la generación de ideas creativas e innovadoras						X		X		X		X		
			2. Produce y realiza su trabajo de forma metódica y ordenada						X		X		X		X		
		Aprendizaje	3. Se suele capacitar constantemente para mejorar en su trabajo						X		X		X		X		
			4. Le gusta aprender nuevas técnicas laborales para ser más eficiente						X		X		X		X		
		Experiencia	5. Cree que la experiencia que tiene es suficiente para tener un buen desempeño laboral						X		X		X		X		
	CALIDAD	Condición de Trabajo	6. La evaluación que se realiza al trabajo, le permite mejorar la calidad de sus tareas						X		X		X		X		
			7. Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias						X		X		X		X		
		Ambiente Físico	8. Cree que ofrece un servicio de alta calidad, en base a las condiciones de trabajo actuales						X		X		X		X		
			9. El ambiente físico en el que labora le ayuda a ofrecer una respuesta rápida hacia los requerimientos del paciente						X		X		X		X		
		Ambiente social	10. Cree que el ambiente social en donde labora, le permite mejorar su rendimiento laboral						X		X		X		X		
	CANTIDAD	Productividad	11. Se siente feliz con los resultados que logra en su trabajo						X		X		X		X		
			12. Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado						X		X		X		X		
		Producción	13. Es un colaborador altamente productivo en su área						X		X		X		X		
			14. Los pacientes a los que asiste diariamente superan el rendimiento de sus compañeros						X		X		X		X		
		Motivación	15. Realiza sus acciones laborales diarias con alta motivación						X		X		X		X		

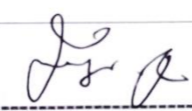
	EXACTITUD	Duración	16. Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones						X		X		X		
			17. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite el desarrollo personal						X		X		X		
			18. Cumple con sus horas laborales							X		X		X	
	Beneficio	19. Tiene beneficios sociales y económicos que lo motiven a desarrollar un buen trabajo						X		X		X			
	Rendimiento	20. Su desempeño siempre supera las expectativas de equipo						X		X		X			
	TRABAJO EN EQUIPO	Relaciones Interpersonales	21. Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna en su equipo de trabajo						X		X		X		
			22. Prefiere trabajar de forma independiente						X		X		X		
			23. Se relaciona positivamente con sus compañeros de trabajo							X		X		X	
		Ambiente Laboral	24. Convive en un ambiente laboral que facilita su nivel de desempeño laboral						X		X		X		
		Producción en Equipo	25. La producción grupal que alcanza, supera los objetivos organizacionales planteados						X		X		X		

Observación: Ninguna

FICHA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO: DIRIGIDO A PERSONAL ASISTENCIAL

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				Observaciones
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con el lenguaje apropiado																				98	
2. Objetividad	Expresa conductas observables																				98	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																				98	
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																				98	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																				98	
6. Intencionalidad	Valorar las dimensiones del tema																				98	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				98	
8. Coherencia	Relación entre variables e indicadores																				98	
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																				98	
INSTRUCCIONES: EI EXPERTO EVALUADOR deberá colocar la puntuación promedio en atención a los diferentes enunciados anteriores.																						

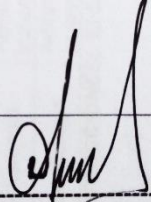
Promedio: 98 Excelente
Dra. Roxana Victoria Feijoo Saavedra
DNI: 00238531
Teléfono: 954033079
Email: lochisofia@hotmail.com



 Dra. Roxana Victoria Feijoo Saavedra
 Firma: _____

VALIDEZ DE CONTENIDO

DATOS DEL DOCTORANTE		
Apellidos y Nombres	Arellano Córdova Vilma Vanessa	
TÍTULO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN		
Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes- 2022.		
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre del instrumento	Cuestionario de Desempeño Laboral.	
Objetivo:	Describir el desempeño del personal asistencial.	
Dirigido a:	Personal asistencial de la Dirección Regional de salud Tumbes.	
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y Nombres	Herrera Sanjinez Luis Alberto	
Documento de Identidad:	00367438	
Grado Académico	Doctor En Gestion Publica Y Gobernabilidad	
Especialidad:	Economista	
Experiencia Profesional:	13 AÑOS	
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de Corregir	No Aplicable
X		



DR. LUIS ALBERTO HERRERA SANJINEZ
DNI: 00367438

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES	
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre:								
									Variable y la dimensión		Variable y el indicador		Indicador y el ítem.		Ítem y la relación de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
DESEMPEÑO	CONOCIMIENTO	Desarrollo	1. Promueve la generación de ideas creativas e innovadoras						X		X		X		X		
			2. Produce y realiza su trabajo de forma metódica y ordenada						X		X		X		X		
		Aprendizaje	3. Se suele capacitar constantemente para mejorar en su trabajo						X		X		X		X		
			4. Le gusta aprender nuevas técnicas laborales para ser más eficiente						X		X		X		X		
		Experiencia	5. Cree que la experiencia que tiene es suficiente para tener un buen desempeño laboral						X		X		X		X		
	CALIDAD	Condición de Trabajo	6. La evaluación que se realiza al trabajo, le permite mejorar la calidad de sus tareas						X		X		X		X		
			7. Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias						X		X		X		X		
		Ambiente Físico	8. Cree que ofrece un servicio de alta calidad, en base a las condiciones de trabajo actuales						X		X		X		X		
			9. El ambiente físico en el que labora le ayuda a ofrecer una respuesta rápida hacia los requerimientos del paciente						X		X		X		X		
		Ambiente social	10. Cree que el ambiente social en donde labora, le permite mejorar su rendimiento laboral						X		X		X		X		
	CANTIDAD	Productividad	11. Se siente feliz con los resultados que logra en su trabajo						X		X		X		X		
			12. Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado						X		X		X		X		
		Producción	13. Es un colaborador altamente productivo en su área						X		X		X		X		
			14. Los pacientes a los que asiste diariamente superan el rendimiento de sus compañeros						X		X		X		X		
		Motivación	15. Realiza sus acciones laborales diarias con alta motivación						X		X		X		X		

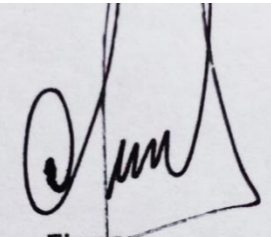
	EXACTITUD	Duración	16. Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones						X		X		X		X	
			17. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite el desarrollo personal						X		X		X		X	
			18. Cumple con sus horas laborales						X		X		X		X	
	Beneficio	19. Tiene beneficios sociales y económicos que lo motiven a desarrollar un buen trabajo						X		X		X		X		
	Rendimiento	20. Su desempeño siempre supera las expectativas de equipo						X		X		X		X		
	TRABAJO EN EQUIPO	Relaciones Interpersonales	21. Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna en su equipo de trabajo						X		X		X		X	
			22. Prefiere trabajar de forma independiente						X		X		X		X	
			23. Se relaciona positivamente con sus compañeros de trabajo						X		X		X		X	
	Ambiente Laboral	24. Convive en un ambiente laboral que facilita su nivel de desempeño laboral						X		X		X		X		
	Producción en Equipo	25. La producción grupal que alcanza, supera los objetivos organizacionales planteados						X		X		X		X		

Observación: Ninguna

FICHA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO: DIRIGIDO A PERSONAL ASISTENCIAL

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				Observaciones
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con el lenguaje apropiado																				100	
2. Objetividad	Expresa conductas observables																				100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																				100	
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																				100	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																				100	
6. Intencionalidad	Valorar las dimensiones del tema																				100	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				100	
8. Coherencia	Relación entre variables e indicadores																				100	
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																				100	
INSTRUCCIONES: El EXPERTO EVALUADOR deberá colocar la puntuación promedio en atención a los diferentes enunciados anteriores.																						

Promedio: 100 Excelente
Dr. Luis Alberto Herrera Sanjinez
DNI: 00367438
Teléfono: 949789278
Email: l_doherrera@hotmail.com


 Firma:

VALIDEZ DE CONTENIDO

DATOS DEL DOCTORANTE

Apellidos y Nombres Arellano Córdova Vilma Vanessa

TÍTULO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes- 2022.

DATOS DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento Cuestionario de Desempeño Laboral.

Objetivo: Describir el desempeño del personal asistencial.

Dirigido a: Personal asistencial de la Dirección Regional de salud Tumbes.

JUEZ EXPERTO

Apellidos y Nombres Zevallos Barrientos Luisa Magali

Documento de Identidad: 00326700

Grado Académico Doctor En Gestion Publica Y Gobernabilidad

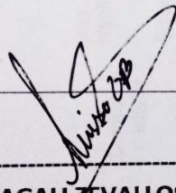
Especialidad: Contador Publico

Experiencia Profesional: 20 AÑOS

JUICIO DE APLICABILIDAD

Aplicable	Aplicable después de Corregir	No Aplicable
-----------	-------------------------------	--------------

X



DRA. LUISA MAGALI ZEVALLOS BARRIENTOS
DNI: 00326700

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES	
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre:								
									Variable y la dimensión		Variable y el indicador		Indicador y el ítem.		Ítem y la relación de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
DESEMPEÑO	CONOCIMIENTO	Desarrollo	1. Promueve la generación de ideas creativas e innovadoras						X		X		X		X		
			2. Produce y realiza su trabajo de forma metódica y ordenada						X		X		X		X		
		Aprendizaje	3. Se suele capacitar constantemente para mejorar en su trabajo						X		X		X		X		
			4. Le gusta aprender nuevas técnicas laborales para ser más eficiente						X		X		X		X		
		Experiencia	5. Cree que la experiencia que tiene es suficiente para tener un buen desempeño laboral						X		X		X		X		
	CALIDAD	Condición de Trabajo	6. La evaluación que se realiza al trabajo, le permite mejorar la calidad de sus tareas						X		X		X		X		
			7. Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias						X		X		X		X		
		Ambiente Físico	8. Cree que ofrece un servicio de alta calidad, en base a las condiciones de trabajo actuales						X		X		X		X		
			9. El ambiente físico en el que labora le ayuda a ofrecer una respuesta rápida hacia los requerimientos del paciente						X		X		X		X		
		Ambiente social	10. Cree que el ambiente social en donde labora, le permite mejorar su rendimiento laboral						X		X		X		X		
	CANTIDAD	Productividad	11. Se siente feliz con los resultados que logra en su trabajo						X		X		X		X		
			12. Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado						X		X		X		X		
		Producción	13. Es un colaborador altamente productivo en su área						X		X		X		X		
			14. Los pacientes a los que asiste diariamente superan el rendimiento de sus compañeros						X		X		X		X		
		Motivación	15. Realiza sus acciones laborales diarias con alta motivación						X		X		X		X		

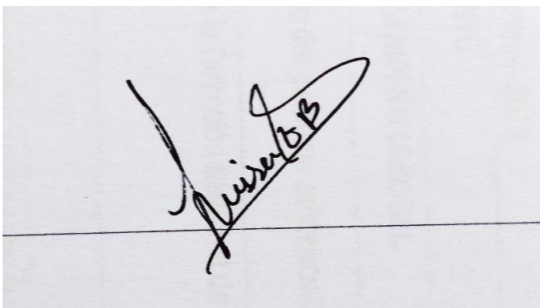
	EXACTITUD	Duración	16. Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones						X		X		X		X	
			17. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite el desarrollo personal						X		X		X		X	
			18. Cumple con sus horas laborales						X		X		X		X	
	Beneficio	19. Tiene beneficios sociales y económicos que lo motiven a desarrollar un buen trabajo						X		X		X		X		
	Rendimiento	20. Su desempeño siempre supera las expectativas de equipo						X		X		X		X		
	TRABAJO EN EQUIPO	Relaciones Interpersonales	21. Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna en su equipo de trabajo						X		X		X		X	
			22. Prefiere trabajar de forma independiente						X		X		X		X	
			23. Se relaciona positivamente con sus compañeros de trabajo						X		X		X		X	
		Ambiente Laboral	24. Convive en un ambiente laboral que facilita su nivel de desempeño laboral						X		X		X		X	
		Producción en Equipo	25. La producción grupal que alcanza, supera los objetivos organizacionales planteados						X		X		X		X	

Observación: Ninguna

FICHA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO: DIRIGIDO A PERSONAL ASISTENCIAL

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				Observaciones
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con el lenguaje apropiado																				100	
2. Objetividad	Expresa conductas observables																				100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																				100	
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																				100	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																				100	
6. Intencionalidad	Valorar las dimensiones del tema																				100	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				100	
8. Coherencia	Relación entre variables e indicadores																				100	
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																				100	

INSTRUCCIONES: EI EXPERTO EVALUADOR deberá colocar la puntuación promedio en atención a los diferentes enunciados anteriores.

<p>Promedio: 100 Excelente Dr. Luisa Magali Zevallos Barrientos DNI: 00326700 Teléfono: 943292737 Email: lmagalzb@hotmail.com</p>	<p>Firma: </p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Anexo 8

Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad

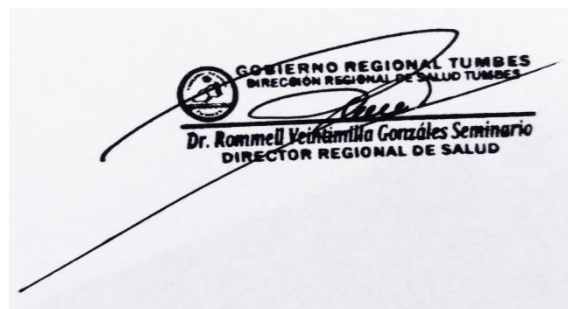
Tumbes 13 junio de 2022.

CONSTANCIA

EL DIRECTOR REGIONAL DE SALUD TUMBES, QUE SUSCRIBE,
HACE CONSTAR:

Que se Autoriza a la estudiante Vilma Vanessa Arellano Córdova, del Programa de Estudios Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad a realizar la Investigación titulada **“Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes- 2022”**; comprometiéndose a socializar los hallazgos encontrados una vez culminada la investigación.

Se expide la presente constancia, a solicitud de la interesada para fines administrativos.



Gobierno Regional Tumbes
Dirección Regional de Salud Tumbes
Dr. Rommel Veintimilla González Seminario
DIRECTOR REGIONAL DE SALUD

Anexo 10

Análisis de la distribución de datos sobre desempeño y estrés laboral

Tabla 23.

Prueba de kolmogorov-smirnov para desempeño y estrés laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desarrollo	,148	221	,000	,903	221	,000
Aprendizaje	,152	221	,000	,897	221	,000
Experiencia	,187	221	,000	,878	221	,000
Conocimiento	,100	221	,000	,934	221	,000
Condiciones de trabajo	,103	221	,000	,961	221	,000
Ambiente físico	,229	221	,000	,844	221	,000
Ambiente social	,227	221	,000	,886	221	,000
Calidad	,114	221	,000	,958	221	,000
Productividad	,143	221	,000	,921	221	,000
Producción	,150	221	,000	,939	221	,000
Motivación	,172	221	,000	,899	221	,000
Cantidad	,123	221	,000	,961	221	,000
Duración	,143	221	,000	,900	221	,000
Beneficios	,346	221	,000	,740	221	,000
Rendimiento	,134	221	,000	,910	221	,000
Exactitud	,087	221	,000	,948	221	,000
Relaciones interpersonales	,196	221	,000	,930	221	,000
Ambiente laboral	,172	221	,000	,943	221	,000
Producción en grupo	,257	221	,000	,832	221	,000
Trabajo en equipo	,127	221	,000	,967	221	,000
Desempeño Laboral	,065	221	,025	,977	221	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 11
Matriz de Datos

MATRIZ DE DATOS SOBRE DESEMPEÑO LABORAL																								
DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO					DIMENSIÓN 2: CALIDAD					DIMENSIÓN 3: CANTIDAD					DIMENSIÓN 4: EXACTITUD					DIMENSIÓN 5: TRABAJO EN EQUIPO				
Desarrollo		Aprendizaje		Experiencia	Condiciones de trabajo		Ambiente físico		Ambiente social	Productividad		Producción		Motivación	Duración			Beneficios	Rendimiento	Relaciones Interpersonales			Ambiente laboral	Producción grupo
[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.]
5	5	5	4	4	5	3	4	3	3	5	4	4	3	3	5	5	5	1	2	2	2	4	3	2
4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	2	2	2	2	3	3	2
4	2	3	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	2	4	2	4	5	2	2	2	2	3	3	2
4	2	4	4	5	5	5	4	2	3	4	2	2	2	2	5	5	5	2	3	2	2	3	4	4
4	2	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	5	2	3	5	5	5	1	2	2	2	4	4	5
2	2	3	2	2	4	2	4	2	2	4	2	4	5	3	4	5	5	2	2	3	2	3	3	2
2	3	2	4	3	4	3	2	2	2	4	2	4	4	3	2	5	5	2	2	3	2	3	3	4
2	4	2	2	2	4	2	4	3	2	4	2	2	4	3	2	5	5	1	2	4	2	3	2	2
3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	4	4	3	2	2	4	2	4	2	3	3	2	3	3	2
4	2	2	4	2	2	2	3	2	2	3	4	4	4	3	2	4	5	1	2	4	2	3	3	2
2	3	4	5	2	4	3	3	2	2	4	2	4	2	2	2	4	4	2	2	3	1	3	3	2
4	2	2	4	2	4	2	2	4	2	3	4	4	4	3	2	4	5	2	2	3	1	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	5	5	5	2	2	5	2	4	4	2
2	3	2	4	4	4	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	4	1	2	4	2	3	3	2
2	2	2	4	4	4	3	2	3	3	4	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	1	3	3	2
4	4	5	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	5	2	3	2	3	4	4	2
4	3	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	5	2	2	4	2	4	4	2
2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	2	5	3	5	4	5	2	2	4	1	3	3	2

3	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	2	2	4	2	4	4	2
2	2	3	2	3	4	4	2	2	2	4	2	3	2	3	4	3	5	3	2	4	1	3	4	5
2	3	2	4	2	4	2	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2
4	3	4	5	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4	1	4	4	5	1	2	4	1	3	3	2
4	3	4	3	4	5	3	5	4	2	4	2	4	4	3	4	5	3	1	4	4	2	4	4	5
4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	2	4	2	2	4	5	5	2	2	4	2	4	3	5
2	3	2	4	4	4	2	3	4	2	4	5	4	5	3	4	4	5	2	2	4	1	4	4	5
4	3	4	5	5	3	2	4	3	3	4	5	3	4	5	5	3	5	2	2	4	2	5	4	5
5	3	4	5	3	4	3	4	3	2	5	3	5	4	3	2	4	5	2	2	5	1	4	3	4
4	4	5	4	4	5	3	4	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	3	2	4	1	4	3	5
4	4	4	4	5	5	2	4	2	2	5	5	5	4	3	4	4	4	2	5	5	2	4	4	5
4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
2	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2	3	3	4	4	5
3	3	2	2	4	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4
2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3
2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	4	4	4
2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	3	5	2	1	1	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5
5	5	5	5	5	5	3	5	2	1	1	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5
5	5	5	5	5	5	3	5	2	1	1	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5
5	5	5	5	5	5	4	5	3	1	1	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	3	4
5	5	5	5	5	5	3	5	2	1	1	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	4	4	5	4	5	3	2	4	5	5	4	3	2	2	4	1	2	3	4	3	4	4
4	5	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	4	3	2	2	3	4	3	2	2	2	4	4	2
5	5	5	5	5	5	4	5	2	1	1	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5
5	5	5	5	5	5	3	5	2	1	1	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5
5	5	2	4	5	5	3	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	5

4	3	2	4	5	5	3	3	4	5	4	5	2	4	3	3	4	5	3	4	4	1	4	4	5
4	2	1	4	5	4	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	2	4	4	5
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	3	2	4	4	5	2	4	3	4	3	4	3
4	3	2	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4
3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4
3	2	4	4	4	3	2	4	3	2	3	4	4	3	2	3	5	5	2	3	1	3	4	2	3
5	5	5	5	5	5	3	5	2	1	1	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5
2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	4	4	4
4	5	5	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	5	3	4	4	5	3	4	4
4	4	5	5	2	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
4	5	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	3	2	2	4	4	5
4	5	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	2	1	1	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5
4	4	4	4	1	4	1	4	4	2	5	5	5	2	3	5	4	4	1	4	4	2	4	4	2
2	3	2	4	4	3	1	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	5	4	2	3	3	3
5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	3	5	2	1	1	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5
4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	3	5	3	4	3	5	2	3	4
2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
3	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4
2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	4	4	4

2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	4	4	4
4	4	3	4	2	4	2	5	1	3	4	5	5	5	3	4	4	5	2	4	4	2	4	4	4
3	5	2	3	1	5	2	5	2	3	5	5	5	4	3	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4
4	5	4	5	2	5	1	5	3	4	4	4	4	5	2	5	4	5	1	3	4	2	4	4	2
4	4	4	5	4	5	3	4	2	2	2	3	3	3	3	5	2	5	1	2	3	3	2	2	2
4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	4	4	4
2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	4	4	4
3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	2	2	4	4	5
5	4	2	4	4	4	2	1	3	3	2	3	4	3	4	4	5	5	2	4	3	4	5	4	5
3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	2	4	3	4	2	5	3	5	2	2	3	2	4	3	2
4	5	4	2	3	3	3	4	2	2	2	4	4	2	1	4	5	5	2	2	3	2	3	3	2
4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	1	3	5	5	4
3	4	5	5	5	5	3	4	2	2	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	3	3	3	2	3
3	4	5	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	5	2	4	4	3
2	5	2	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3
3	5	4	4	2	5	2	4	3	4	4	2	3	2	4	4	5	5	2	4	4	2	5	5	4
2	4	3	4	4	3	2	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	1	4	2	2	5	5	4
5	2	3	3	4	5	3	4	3	3	2	3	4	3	2	2	2	5	1	3	3	3	3	3	4
2	3	1	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	2	3	3	1	4	4	3
2	2	1	4	5	4	2	5	4	2	5	4	4	3	2	2	4	5	1	4	2	2	4	2	2
2	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	2	2	5	5	5	5	4
2	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	4	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2
4	4	5	5	2	4	5	5	4	5	5	4	2	2	5	4	5	5	2	2	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	5	2	3	1	2	2	3	5	3	2
2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	5	1	3	2	4	3	4	2
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	3	3	2	3	2
3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	4	2	4	2	2	2	4	4	1	3	4	3	4	4	2
2	5	5	5	5	4	4	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5
5	4	5	5	1	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	1	4	4	2	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	2	4	4	4
5	5	5	4	2	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	2	2	4	5	5
5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	2	5	5	3
4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	3	3	4	5	4	5	5	5	4	2	4	4	4
4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	1	5	5	2
5	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	2
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2
5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
3	3	4	4	4	4	2	5	3	1	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4
4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4

2	2	2	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	2	2	3	4	5	2	4	4	3	3	3	2
3	3	3	3	2	1	1	3	1	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
2	5	2	4	4	2	2	3	4	2	5	5	4	1	3	4	4	5	2	3	2	2	4	4	3
5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5
3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	5
2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	3	5	2	2	3	2	4	4	4
3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4
4	2	2	4	1	4	3	5	2	2	4	5	4	4	2	4	5	5	1	3	4	4	2	2	4
4	4	3	3	2	2	2	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	1	4	2	4	3	3	4
4	5	5	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	5	3	4	4	5	3	4	4
3	4	2	3	2	4	2	4	2	3	4	5	5	4	3	4	4	5	2	4	2	4	3	3	4
4	5	5	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	5	3	4	4	5	3	4	4
4	4	2	4	1	4	2	4	3	2	4	4	4	4	2	4	4	5	1	4	4	2	4	2	4
4	5	5	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	5	3	4	4	5	3	4	4
4	5	5	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	5	3	4	4	5	3	4	4
3	2	4	4	3	4	2	4	2	1	4	4	5	2	1	4	4	5	1	4	2	2	3	3	4
5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	1	2	4	4	5	5	5	5	3	3	4	3	5	4	5
3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	2	4	2	3	4	3	4
2	4	2	3	4	3	2	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	3	2
3	4	3	4	2	4	2	4	2	2	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4
2	3	2	5	3	3	3	5	5	3	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4
4	3	2	2	3	4	2	4	3	3	4	4	4	2	2	4	5	5	1	3	3	3	3	3	3
5	4	2	4	2	4	2	5	2	4	4	5	5	5	3	5	5	5	2	4	2	3	3	3	4
3	3	2	4	2	2	2	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	2	4	3	3	4
3	3	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	2	4	3	2	4
4	3	2	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	1	3	2	2	3	2	3
5	5	5	5	5	5	3	5	2	2	1	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	5	4	5

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	3	5	2	1	1	2	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4
4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	3	5	2	1	1	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	4	5
2	3	4	4	4	4	2	4	4	2	5	4	5	4	4	5	4	5	2	5	2	2	5	2	5
5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	1	2	4	4	5	3	3	2	3	3	5	3	5	4	5
2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	1	3	2	3	2	2	3
3	3	3	4	3	4	3	5	4	3	5	2	3	2	2	3	3	3	2	2	4	2	3	3	4
3	3	3	4	3	4	3	5	4	3	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4
2	3	4	3	4	3	2	3	4	2	4	5	5	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2	2	4
5	5	5	5	5	5	3	5	2	1	1	2	4	4	1	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5
2	2	2	2	3	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	4	4	4
3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	2	4	3	3	4	4	5
2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	4	4	4	4
2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	1	3	2	3	4	4	4
4	4	4	3	4	3	2	4	2	2	4	4	4	4	2	4	3	5	2	5	2	4	3	4	5
2	2	2	2	3	1	2	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	4	4	4
2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	2	4	4	5	2	4	2	4	3	4	5
2	2	2	2	3	1	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	1	2	2	3	4	4	4
3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	3	4	2	3	3	4	5
3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	4	4	5	2	4	3	5	2	3	3	3	2	2	3
2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	4	4	4
2	3	3	3	2	4	3	5	3	2	3	4	2	2	3	4	3	5	1	2	2	3	3	3	4
3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	5	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3
5	5	5	5	5	5	3	5	2	3	1	2	4	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
2	3	2	4	3	2	2	3	4	3	4	3	4	2	2	3	4	3	1	3	4	2	4	2	3
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	3	5	5

3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	4	4	5	2	3	4	2	5
2	3	4	4	4	4	2	4	4	2	5	4	5	4	4	5	4	5	2	5	2	2	5	2	5
3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	2	2	5
2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4	4	2	2	4	2	4	1	2	2	2	3	2	2
4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	5	2	3	3	4	5	2	4	3	4	2	2	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
4	5	2	3	4	4	3	5	2	2	3	4	4	5	3	3	3	3	1	4	4	4	2	3	5
5	5	5	5	5	5	3	5	3	1	1	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5
2	3	3	4	2	4	2	4	3	2	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3
3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	2	3	3	4	4	2	5	3	4	4	2	3
3	2	2	3	4	4	2	4	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	1	3	2	4	3	3	3
2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	4	4	4
5	5	5	5	4	4	5	3	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4
5	5	5	4	4	4	4	4	2	3	5	5	3	2	3	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3
5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	4	3
5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5
4	2	2	3	2	3	1	3	2	2	3	4	3	2	1	3	4	4	2	4	2	4	3	4	3
4	2	2	4	5	5	1	3	2	3	5	4	5	3	2	3	3	3	2	4	2	3	2	3	3
4	2	2	3	3	3	1	4	2	3	3	3	3	2	1	3	4	4	2	4	3	2	3	3	4
4	3	3	3	4	4	1	4	2	2	3	3	5	2	1	3	3	3	2	4	3	4	2	3	2
2	3	4	3	4	3	1	4	2	2	3	3	4	2	1	3	4	3	2	4	3	2	3	2	3
3	2	2	4	5	4	1	3	2	2	3	3	3	2	2	4	4	4	2	4	3	2	4	2	4
2	3	3	2	4	3	1	2	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	2	4	2	2	3	4	3
2	1	1	2	3	3	1	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3
4	2	1	4	4	3	1	4	2	2	4	4	5	3	2	3	3	4	2	4	3	3	2	3	3
4	2	2	3	5	3	2	4	2	1	4	5	4	2	1	3	4	3	2	4	3	3	2	3	4
2	2	2	2	3	1	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	5	3	4	2	3	4	4	4
2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	4	4	4
3	3	4	4	3	5	3	2	2	4	5	4	5	3	4	4	5	2	4	4	2	3	2	3	5

Fuente: Cuestionario de desempeño laboral aplicado al personal asistencial de la Dirección Regional de Salud Tumbes.

MATRIZ DE DATOS SOBRE ESTRÉS LABORAL

Dimensión 1: Demandas Psicológicas					Dimensión 2: Control de Decisión						Dimensión 3: Apoyo social en el trabajo					
Percepción del trabajo			Autonomía		Uso de Habilidades			Solución de problemas			Clima social			Sensación de estrés		
[1.]	[2.]	[3.]	[4.]	[5.]	[6.]	[7.]	[8.]	[9.]	[10.]	[11.]	[12.]	[13.]	[14.]	[15.]	[16.]	[17.]
4	3	3	2	1	4	5	5	2	5	5	3	3	3	2	4	4
4	4	4	3	2	5	4	4	3	5	5	3	3	3	2	4	3
3	4	4	4	3	4	4	3	1	4	4	3	3	2	1	3	2
2	4	4	3	2	5	5	3	2	4	5	3	3	4	2	4	4
2	2	3	2	1	4	4	2	3	4	4	4	4	3	2	5	4
2	3	4	2	1	4	5	3	2	4	4	4	4	2	1	4	2
4	2	4	2	2	4	4	3	1	4	3	4	3	3	2	3	3
4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	3	4	4	2	1	4	3
2	3	3	2	2	4	5	2	2	4	4	4	4	4	2	3	3
4	4	4	2	1	4	4	3	2	4	3	4	3	3	2	4	4
1	2	2	3	1	4	4	2	1	4	4	4	5	3	2	4	4
2	3	3	2	2	3	5	2	1	4	5	5	3	3	1	4	4
2	3	2	3	2	4	5	3	2	4	4	5	3	4	2	4	4
2	4	4	2	1	3	4	2	4	4	4	5	3	2	2	4	4
2	2	3	3	2	4	5	2	1	4	4	5	3	3	1	4	2
2	3	3	3	1	4	5	3	2	4	4	3	3	3	2	4	4
2	3	2	3	1	4	4	2	1	4	3	4	3	3	1	3	4
3	3	3	2	1	3	4	2	2	2	2	4	5	3	2	4	4
3	2	3	2	3	5	5	5	1	4	3	4	4	3	2	4	3
1	2	2	2	1	3	4	5	2	4	4	5	3	2	2	4	3
2	3	4	2	1	3	4	5	1	4	4	3	3	2	1	3	2
2	4	4	3	2	2	4	5	2	4	4	5	4	3	1	5	3

2	2	2	2	2	4	3	3	2	4	4	4	3	3	2	5	3
2	3	3	4	2	4	4	2	2	4	4	3	4	3	2	5	4
2	2	3	3	1	2	4	5	2	4	4	5	4	4	2	5	3
2	2	1	2	1	5	4	4	2	4	4	5	4	3	2	5	3
2	3	3	4	2	5	5	4	2	2	2	4	3	4	2	5	4
2	3	4	4	2	5	4	2	2	3	3	4	5	4	2	5	4
1	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	4	3	4	2	5	4
4	3	4	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4	3	2	5	5
4	4	5	2	5	3	2	1	4	2	2	2	3	3	1	3	3
4	4	4	2	5	2	3	3	4	1	1	2	3	4	2	4	4
5	5	5	1	5	3	2	2	5	1	1	2	3	3	1	3	3
5	5	5	1	5	3	2	2	5	1	1	2	3	3	1	3	3
5	5	5	1	5	3	2	2	5	1	1	2	3	3	2	3	3
5	5	4	3	2	5	4	5	3	2	2	4	2	5	1	4	5
5	5	4	3	2	5	4	5	3	2	2	4	2	5	1	4	5
5	5	4	3	2	5	4	5	3	2	2	4	2	5	1	4	5
5	5	4	3	2	5	4	5	3	2	2	4	2	5	1	4	5
5	5	4	3	2	5	4	5	3	2	2	4	2	5	1	4	5
1	5	5	2	2	5	5	4	2	5	5	4	4	3	2	5	3
1	4	4	2	1	4	5	3	2	5	5	4	3	3	2	5	3
5	5	4	3	2	5	4	5	3	2	2	4	2	5	1	4	5
5	5	4	3	2	5	4	5	3	2	2	4	2	5	1	4	5
2	3	4	2	1	5	5	3	2	4	4	5	4	4	2	5	4
1	2	2	4	2	2	5	2	3	2	4	4	3	3	2	4	4
2	4	4	2	1	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	5	3
4	4	4	2	1	4	5	4	2	4	4	3	4	3	2	5	3
3	3	4	3	2	4	5	4	2	2	3	4	3	3	2	5	3
4	3	4	3	3	4	2	4	3	2	2	3	4	3	2	4	4

5	5	5	2	3	5	5	3	3	2	2	2	3	2	1	3	3
5	5	4	3	2	5	4	5	3	2	2	4	2	5	1	4	5
5	5	5	1	5	3	2	2	5	1	1	2	3	3	1	3	3
3	4	3	4	2	4	5	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4
5	5	5	2	4	3	5	3	3	2	2	3	3	3	3	4	5
1	3	3	5	2	3	2	5	1	4	4	4	4	4	4	5	5
5	4	4	2	2	4	5	4	1	5	5	4	3	3	2	4	4
1	4	4	2	2	5	5	3	2	5	5	4	3	3	2	4	4
5	3	5	2	3	5	5	5	3	3	3	4	4	4	3	5	5
4	3	3	3	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5
5	5	4	3	2	5	4	5	3	2	2	4	2	5	1	4	5
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	2	5	5	1	5	5
3	2	2	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	3	2	5	4	5	3	2	2	4	2	5	1	4	5
3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	2	4	2	2	1	3	3
4	4	4	2	5	4	5	4	2	5	5	2	1	2	2	5	2
5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4
3	3	5	3	2	5	5	5	3	4	2	4	1	3	3	5	5
5	5	5	1	5	3	2	2	5	1	1	2	3	3	1	3	3
5	5	5	1	5	3	2	2	5	1	1	2	3	3	1	3	3
5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	3	5	5	1	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	1	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	1	5	5
3	4	5	3	5	4	4	2	3	2	3	3	2	2	1	3	2

4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4
5	5	5	1	5	3	2	2	5	1	1	2	3	3	1	3	3
5	5	5	1	5	3	2	2	5	1	1	2	3	3	1	3	3
5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4
3	3	2	3	4	5	4	2	5	2	3	3	4	4	2	2	5
4	4	4	2	5	4	5	4	2	5	5	2	1	2	2	5	2
4	4	5	3	5	4	3	4	2	4	3	3	2	2	1	3	3
4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	5	5	3	3	3	5
5	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	1	4	4	5	5	5	4	2	2	5	5	5	3	5	5
3	4	5	1	5	4	4	4	4	2	2	3	3	4	1	4	5
2	3	5	2	2	5	5	5	3	5	5	4	4	3	3	4	4
2	1	3	4	1	5	2	1	1	1	1	2	2	2	2	5	5
3	2	2	2	1	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5
5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	2	3	3	2	5	5
5	5	5	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4	2	1	3	4
3	1	1	2	1	5	3	5	4	3	2	5	5	5	5	5	5
2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
2	1	1	2	3	5	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5
4	3	4	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2
1	1	1	2	1	5	1	2	2	1	1	5	5	5	2	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	3	2	5	5	3	2	3	3	3	2	2	4	4
3	4	4	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2
2	3	5	4	3	4	4	4	2	4	4	4	5	4	3	4	4
4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1	4	2
1	2	1	3	1	5	3	3	2	5	5	5	5	5	2	5	5

2	3	3	2	3	5	3	3	1	4	3	5	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5
5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	4
4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5
5	5	5	2	3	5	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	5
5	4	5	2	3	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
4	3	4	4	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5
5	5	5	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	3	5	4	5
5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
4	3	4	4	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
4	5	4	2	2	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5
5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	2	5	5
2	1	2	4	1	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
1	3	5	2	4	5	3	3	5	2	2	1	1	1	1	3	3
4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4
3	4	5	2	4	5	5	3	4	4	3	4	2	2	2	4	2
5	5	5	3	4	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	2	5	4	4	5	4	2	2	2	2	3	3
4	4	5	3	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5
5	5	5	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	4
2	2	4	2	4	3	3	2	4	2	2	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	3	5	5	5
4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	5	4	5	4
4	5	5	2	4	4	5	4	5	2	2	3	2	1	2	3	2
4	5	4	2	4	3	4	4	4	2	4	3	2	1	2	4	2
3	4	3	4	2	4	5	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4
4	4	4	2	3	4	4	4	4	1	2	2	2	2	2	4	2
3	4	3	4	2	4	5	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4
4	2	4	2	3	4	3	2	4	2	2	4	2	2	1	3	3
3	4	3	4	2	4	5	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4
3	4	3	4	2	4	5	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4
3	2	3	1	3	4	2	3	4	2	2	3	2	2	2	3	3
5	5	4	3	2	5	4	5	3	2	2	4	2	5	1	4	5
4	4	4	3	4	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	4	3
4	4	4	4	5	3	4	2	4	2	2	4	3	2	2	4	3
2	2	4	2	4	4	5	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3
2	4	4	5	3	4	4	2	4	2	3	4	3	3	2	4	2
3	3	3	4	3	4	2	3	4	5	2	2	2	2	2	3	2
3	3	4	3	2	4	2	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3
4	4	5	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
3	4	4	2	3	4	2	3	4	2	2	3	3	2	2	4	2
2	4	5	2	2	3	4	2	2	2	3	3	2	2	1	4	3
5	5	4	3	2	5	4	5	3	2	2	4	2	5	1	4	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5
5	5	4	3	2	5	4	5	3	2	2	4	2	5	1	4	5
3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4
5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5
5	5	4	3	2	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3

5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	2	4	2	2	5	4
5	5	4	3	2	5	4	5	3	2	2	4	2	5	1	4	5
5	5	5	2	3	2	4	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3
3	2	4	3	1	5	4	4	2	2	4	5	3	3	3	3	5
3	5	4	3	1	5	3	4	4	2	2	4	5	3	3	3	5
3	4	4	2	2	2	4	5	5	2	3	4	4	3	1	4	2
5	5	4	3	2	5	4	5	3	2	2	4	5	2	5	1	4
5	5	5	1	5	3	2	2	5	1	1	2	4	4	4	1	4
4	4	3	3	1	2	3	4	2	3	3	3	3	4	1	4	3
5	5	5	1	5	3	2	2	5	1	1	2	3	3	1	3	3
3	3	3	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3
4	4	4	2	2	4	4	5	2	2	3	4	4	2	4	4	3
5	5	5	5	1	3	3	2	2	5	1	1	2	3	3	1	3
5	5	5	1	5	3	2	2	5	1	1	2	3	3	1	3	3
4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3
5	5	5	1	5	3	2	2	5	1	1	2	3	3	1	3	3
4	4	4	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3
5	5	5	3	4	3	4	3	4	2	2	3	2	3	1	2	2
5	5	5	1	5	3	2	2	1	1	2	3	3	1	3	3	3
2	3	4	2	4	3	5	2	4	4	4	4	4	3	2	4	2
3	4	4	2	4	2	3	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3
5	5	4	3	2	5	4	5	3	2	2	4	2	5	1	4	5
4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3
5	5	4	3	2	5	4	5	3	2	2	4	2	5	1	4	5
4	4	5	3	4	4	5	2	4	2	2	3	3	3	1	3	4
5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	2	4	2	2	5	4
4	4	4	4	5	2	4	2	5	2	2	3	2	2	1	3	3
2	3	3	4	4	4	5	4	2	3	3	2	3	3	2	5	3
2	3	4	2	4	3	4	2	4	2	2	4	3	3	4	3	2

5	5	4	2	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
3	4	3	5	5	3	4	4	5	3	2	3	2	3	1	4	3
5	5	4	2	5	3	4	5	3	2	2	4	2	5	1	4	5
2	4	3	2	4	3	4	3	5	2	3	4	3	4	3	4	3
2	3	3	2	2	3	4	4	5	2	3	3	4	4	3	4	4
4	5	4	2	3	4	5	4	4	2	3	3	3	3	1	4	2
5	5	5	1	5	3	2	2	5	1	1	2	3	3	1	3	3
5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5
5	5	5	5	5	5	3	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5
3	4	3	4	4	5	4	5	3	5	3	4	5	3	5	4	5
5	5	5	1	5	3	2	2	5	1	1	2	3	3	1	3	5
3	4	4	1	2	3	5	3	3	2	4	4	4	3	1	3	2
4	4	4	1	2	3	5	4	4	1	3	3	2	2	1	4	2
3	4	2	3	4	5	3	3	1	4	2	3	3	3	2	4	3
3	4	5	2	3	4	3	5	3	2	3	3	3	2	4	4	3
3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	1	2
3	4	3	4	3	5	5	3	3	2	4	4	4	3	2	5	3
3	4	4	2	3	4	4	3	3	1	3	3	4	1	3	4	1
3	4	3	1	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	1	5	2
5	4	5	2	3	4	5	4	5	3	3	2	3	4	1	3	4
4	5	5	1	2	3	5	3	3	2	4	4	3	3	1	4	2
5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	3	3	2	2	5	1	1	2	3	3	1	3	3	3
2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3

Fuente: Cuestionario de estrés laboral aplicado al personal asistencial de la Dirección Regional de Salud Tumbes.