



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el
Centro de Salud de Morales, San Martín-2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Carballo Shica, Gandy (orcid.org/0000-0001-6510-4183)

ASESORA:

Dra. Cajan Villanueva, Marina (orcid.org/0000-0002-1559-4556)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, quien ha sido mi guía, fortaleza y su amor han estado conmigo.

A mi amiga, Melis, por apoyarme cuando más la necesito, por darme la mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día.

A mi familia, porque con sus acciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Gandy

Agradecimiento

A Dios, por ser mi inspirador y darme la fuerza para continuar en este proceso de lograr uno de mis deseos más añorados.

A todas las personas, quienes me han apoyado y han hecho que mi tesis se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

A mi asesora, Dra. Marina Caján Villanueva, docente de la universidad Cesar Vallejo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión, quien me ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente.

Al Centro de Salud Morales, por su valioso aporte en mi investigación.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	23
3.1. Tipo y diseño de investigación	23
3.2. Variables y operacionalización.....	23
3.3. Población (criterios de selección) muestra, muestreo y unidad de análisis. .	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	24
3.5. Procedimientos.....	27
3.6. Método de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos.	27
IV. RESULTADOS.....	28
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS.....	45

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de estrés laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022.....	28
Tabla 2.	Nivel de rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022.....	28
Tabla 3.	Prueba de normalidad.....	29
Tabla 4.	Relación entre las dimensiones del estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022.....	29
Tabla 5.	Relación entre el estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín 2022.....	30

Índice de figuras

Figura 1. Dispersión entre el estrés laboral y el rendimiento productivo.....	311
---	-----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 38 colaboradores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. La confiabilidad de la variable estrés laboral fue de 0.975 y la variable rendimiento productivo fue de 0.906, lo que indica que son confiables, asimismo Los resultados determinaron que el nivel de estrés laboral, fue medio en 45 %, bajo en 39 % y alto en 16 %; el rendimiento productivo, fue medio en 53 %, bajo en 26 % y alto en 21 %. Se concluyó que existe relación significativa entre el estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,927 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 85.93 % del estrés laboral influye en el rendimiento productivo.

Palabras clave: Rendimiento, productivo, estrés.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between work stress and productive performance of healthcare personnel at the Morales Health Center, San Martin - 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample was 38 collaborators. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The reliability of the work stress variable was 0.975 and the productive performance variable was 0.906, which indicates that they are reliable, as well. The results determined that the level of work stress was medium in 45%, low in 39% and high in 16%; the productive yield was medium in 53%, low in 26% and high in 21%. Concluding that there is a significant relationship between work stress and productive performance of healthcare personnel at the Morales Health Center, San Martin - 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.927 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); In addition, only 85.93% of work stress influences productive performance.

Keywords: Performance, productive, stress.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, se cree que el estrés laboral es la principal causa para disminuir el desempeño de los empleados, debido a que afecta en la salud de los profesionales. En el continente europeo existen un gran desbalance en el progreso de su crecimiento económico debido a la falta de capacidad al realizar tareas para mejorar el rendimiento en su economía, de tal manera no termine afectando su productividad laboral. En el Perú, los colaboradores cumplen determinadas funciones dentro de su ámbito laboral, permitiendo que establezcan parámetros para estabilizar el estrés debido al almacenamiento de las tareas acumuladas y no realizadas, es por eso que el 60% de todos los peruanos sufren de estrés laboral (Rychtenberg, 2019). En el Perú, existen empleadores que padecen de deficiencia a la hora de realizar sus actividades, ocasionado estrés dentro de las organizaciones (La República, 2021).

A nivel regional, la mayoría de las causas del estrés laboral están efectuadas para el desarrollo en la realización de sus trabajos a realizar y la que gestiona las entidades. Además, las causas del estrés en las instituciones locales pueden ser las frustraciones por el incumplimiento de actividades y objetivos del individuo las barreras laborales y presiones que tienen en el centro de trabajo, lo que genera en el individuo cambios o reacciones que están fuera de normal, conllevando aun agotamiento físico, reacciones poco usuales en el cómo también en el incumplimiento de sus labores por enfermedades consiguas del estrés (Acosta, 2021).

A nivel local, en el Centro de Salud de Morales, San Martín, el personal, se siente cansado, agotado, irritable, con malos hábitos alimenticios, no cumplen a cabalidad sus funciones establecidas acorde de sus habilidades. Existe carga laboral no acorde a la demanda de atención, la dotación de personal está mermada, asignándose una enfermera por cada 15 niños por jornada laboral, siendo una por diez, el personal desempeña múltiples funciones, estrés al momento de ejecutar su trabajo, evidenciado en el incumplimiento de las metas asignadas, no logrando cumplir todos los

indicadores de algunos programas, deficiente desarrollo de capacitaciones y charlas de retroalimentación al personal.

Por todo ello, es que se formula el siguiente **problema general**: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022? y como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022? ¿Cuál es el nivel de rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022?

El presente estudio es **conveniente**, porque tuvo el propósito de conocer la relación entre el estrés laboral y el rendimiento productivo, con el fin de proporcionar información a las autoridades. En la **relevancia social**, buscó contribuir en la mejora del rendimiento productivo del personal asistencial, que repercute en la calidad de atención al usuario. En la **implicancia práctica** el estudio es importante, porque permitió determinar el objeto de estudio y tener una guía para conseguir los objetivos propuestos, de tal manera que se pudo gestionar estrategias que admitió reducir el estrés laboral y por ende el rendimiento productivo. Asimismo, tuvo **valor teórico**, ya que se basó a la creación de un conocimiento nuevo que sirvió de base conocer profundamente sobre dichas variables. Finalmente, en la **utilidad metodológica** su aporte metodológico radica en que las metodologías fue utilizar como el cuestionario que puede ser utilizado por otros investigadores.

Referente, a los objetivos, se tuvo como **objetivo general**: Determinar la relación entre el estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022. En este contexto, se han planteado los **objetivos específicos**: Identificar el nivel de estrés laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022. Identificar el nivel de rendimiento productivo del personal

asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022. Conocer la relación entre las dimensiones del estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022.

Finalmente, se planteó como **hipótesis general**: H_i: Existe relación significativa entre el estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022. Y como **hipótesis específicas**: H₁: El nivel de estrés laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022, es alto. H₂: El nivel de rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022, es alto. H₃: Existe relación significativa entre las dimensiones del estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

El estudio describió investigaciones realizados en otros ámbitos, en el contexto internacional, López et al. (2021) tipo de investigación fue observacional descriptivo de diseño corte transversal, la población y muestra 70 médicos, la técnica la encuesta el instrumento el cuestionario. Concluyeron, que la recopilación de datos a través de la aplicación de los instrumentos se pudo determinar que el personal que tiene menos años de servicio dentro del área de emergencia del centro médico es aquellos que cuentan con un nivel más bajo de estrés, representado en un 21,42%.

Asimismo, Navinés et al. (2021) tipo de investigación fue de tipo documental, diseño no experimental, la población y muestra fue 54 casos, la técnica la encuesta el instrumento el cuestionario. Concluyeron, que la presencia de Burnout en residentes de determinados centros médicos durante la primera ola de esta pandemia mundial del COVID-19 fue de un valor entre el 26% y un 76%. Se evidenció de esta manera que dentro de los elementos de conflicto que contribuyen fueron este de género femenino y el punto mayor fue el cansancio emocional y en el sexo masculino fue la mayor despersonalización; sumado a ello, se encontraron otros factores también importantes como dormir poco, alta afluencia de pacientes y poco personal médico y técnico.

Al respecto, Puspitasari & Adam (2019) tipo de investigación fue cuantitativo, diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformada por 120 trabajadores, la técnica la encuesta el instrumento el cuestionario. Concluyeron, que el estrés depende en gran medida del nivel motivacional y actitudinal del colaborador dentro de la institución y del nivel de desempeño mostrado como también del ambiente laboral donde se desarrolla. Además, Romero & Hernández (2017) tipo observacional, diseño correlacional y de corte transversal, la población y muestra fue de 540 residentes, la técnica la encuesta el instrumento el cuestionario. Concluyeron, que, en base a los datos recopilados, se determinó que el nivel de estrés fue alto en un 49% y

muy alto en un 8%, mientras que el 40% de estos ha referido un estrés moderado y solamente el 3% hacen referencia a un estrés mínimo.

En el ámbito nacional, Bada et al. (2020) el tipo de investigación fue básica, diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformada por 140 docentes, la técnica la encuesta el instrumento el cuestionario. Concluyeron, que la investigación y datos obtenidos se obtienen la predominancia de un nivel medio en el estrés laboral representado en un 80,7% seguido de un nivel alto en un 78,6% referente al clima organizacional. Además, Dávila et al. (2019) tipo de investigación fue básico, diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformada por 30 técnicos, la técnica la encuesta el instrumento el cuestionario. Concluyeron, que, de acuerdo a la información obtenida, se estableció un nivel de relación de forma positiva (0,653) en referencia al estudio relacionado con el estrés y el clima organizacional, a su vez se logró identificar que un 80% de los colaboradores se ha encuestado, padecen de estrés moderados, mientras que el 20% de ellos tienen estrés leve.

Por su parte, Carrasco et al. (2019) tipo de investigación fue transversal, diseño correlacional; la población y muestra 60 enfermeras, la técnica la encuesta el instrumento el cuestionario. Concluyeron, que se determinó la existencia del estrés laboral en un 83,3% y el estrés personal en un 51,7% y profesionales dentro de su lugar de Investigación.

Además, Valenzuela & Gayoso (2017) investigación de tipo explicativa, diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformada por 258 militares, la técnica la encuesta el instrumento el cuestionario. Concluyeron, que de acorde a la información obtenida se ha establecer que el 100% de la población estudiada; es decir, de los militares, han presentado algún tipo de estrés laboral durante el año de estudio.

En el ámbito regional, Pezo (2021), tipo de investigación fue básica, diseño no experimental, la población estuvo conformada por 215 colaboradores, muestra de 138, la técnica la encuesta el instrumento el cuestionario.

Concluyeron que, en la existencia de una relación existente entre las variables de estudio y colaboradores de la entidad. Asimismo, Rosales (2020) tipo de investigación fue básica, diseño de correlacional, la población y muestra 61 colaboradores, la técnica la encuesta el instrumento el cuestionario. Concluyeron, que existe una correlación significativa entre las variables de estudio, precisando que el 88,5% estrés nivel medio, el 9,8% estrés de nivel alto y el 1,6% un nivel de estrés bajo.

Además, Vela (2017) de tipo descriptivo correlacional; no experimental y transversal, diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformada por 38 colaboradores, la técnica la encuesta el instrumento el cuestionario. Concluyeron, que, de acuerdo a la data obtenida, se determinó que los trabajadores asistenciales, adquieren un alto nivel de estrés regular representado en un 47,37%.

En cuanto al sustento de la **variable estrés laboral**, se justificó en la teoría de la OMS (2007) es la manera en que una persona no puede responder a las funciones de y presiones del trabajo y pruebe su capacidad para hacer frente a la situación. Rojas et al. (2021) el estrés laboral se caracteriza por tener una respuesta emocional para el desarrollo de las demandas y los recursos o las necesidades de un trabajador. Lo dicho por el autor demuestra que el estrés se evidencia en el agotamiento físico y emocional de las personas, debido a las frustraciones que este tiene producto del incumplimiento de algunas tareas o actividades en relación a lo que puede dar su capacidad, incurriendo a que contraiga problemas y ansiedad como también otras enfermedades añadidas al estrés.

Por su parte, Ramírez y Jamanca (2020) categorizan el estrés laboral como percepciones subjetivas derivadas a la interacción de los propios colaboradores dentro de su entorno laboral. Desde esta perspectiva, las tensiones surgen cuando las demandas ambientales no coinciden con los recursos humanos para responder a esas demandas. Lo dicho por el autor, demuestra que el estrés también se debe a factores externos como internos

que hacen que la persona tenga tensiones y afecte su entorno laboral, familiar y personal, generando así problemas internos como problemas en su salud y externos como son problemas en el trabajo y sus relaciones laborales y amicales.

Noroña et al. (2021) argumentan que percibe en función al desarrollo de tareas establecidas, que supera sus recursos y adquiere un peligro su salud. Lo dicho por el autor refiere que el entorno es uno de los factores causantes en el individuo para el incremento del estrés, debido a que este tiene que ver con los ambientes, relaciones públicas que el individuo puede tener y la fuerza laboral en la que se encuentra. Es por ello, que se presentan dificultades, debido a la carga emocional que emerge a los colaboradores, pudiendo ser este un factor determinante para no cumplir con las tareas de manera eficiente, por ende, tienden a tener deficiencias.

Además, Osorio y Cárdenas (2017) agregan que el estrés mantiene una relación significativa entre lo psicológico que acompaña a cambios fisiológicos, en el que las condiciones sociales conducen un nivel de estrés que van desde proporcionar un daño en la salud hasta determinar un mal rendimiento en sus labores. Lo dicho conlleva a que el ser humano esté propenso a otras enfermedades producto del estrés y a una inestabilidad emocional que puede conllevar a problemas personales, familiares y laborales, generando así un malestar o un ambiente laboral no propicio en su centro de labores. También, se debe tener en cuenta que para mantener una salud de calidad dentro del ambiente laboral se deben mantener condiciones que no afecten en el trabajo, como manejo de las emociones y sentimientos brindando charlas de motivación que permitan que el colaborador olvide sus problemas, a fin de que pueden ejercer sus funciones de manera profesional y sin ningún tipo de dificultades.

Para Salamanca y Garavito (2021) el término se deriva del siguiente término: estrés sajón significa estrés, la respuesta de un individuo ante situaciones que requieren cambios en el comportamiento diario, ya que nuestra

capacidad para controlarlas puede verse afectada, los más estrictos hechos o condiciones de su integridad. En estas situaciones el sujeto responde a nivel funcional para que pueda funcionar mejor de lo habitual. Asimismo, permite desarrollar las capacidades para crear nuevos métodos de trabajo, que faciliten la aplicación de sus habilidades y no tengan ningún tipo de problemas en cuanto a estrés dentro del ambiente en el que laboran, manteniendo un estándar orientado hacia el cumplimiento de sus metas, mas no a presentar deficiencias en el trabajo desarrollado.

Londoño (2019) el estrés está basado en la carga emocional frente al ejecutar trabajos sobrepasados de lo normal, ocasiona que el colaborador tenga un bajo nivel de producción en cuanto a su desarrollo de sus tareas. Es por esta razón la organización tiende a aplicar estrategias para mantener un orden adecuado de acuerdo a las funcionalidades de cada colaborador, pone a disposición en las diferentes áreas de acuerdo a las funciones que tiende a desarrollar, de manera que no se sientan en las condiciones de no poder ejecutar tareas, debido a la sobrecarga de actividades que se los otorga; para ello los trabajos serán distribuidos de manera equitativa para no generar estrés en las actividades que se están realizando.

(2019) el estrés laboral puede ser pensado como un factor que provoca o desencadena efectos en el individuo a nivel físico y psíquico (consecuencias psicosociales). Además, proporciona un alto índice en las capacidades de respuesta de los individuos, adquiriendo las valoraciones primarias y secundarias. Por otro lado, para determinar consecuencias dentro del entorno laboral, se debe plantear métodos para poder establecer un pacto con el colaborador, y poder ver en que condición que se encuentra en el desarrollo de funciones y, así poder medir las capacidades de trabajo en equipo y que no se presentan estrés dentro de su entorno.

Zamora (2021) argumenta ampliamente que el estrés laboral no solo está relacionado con las condiciones y efectos inmediatos del trabajo y los innegables problemas de salud, sino que también se propaga a otras partes

como los factores psicosociales, como las nuevas demandas para mejorar la producción y el desarrollo de estrategias de los colaboradores y el trabajo descontrolado, amenazan la salud mental de los trabajadores. Por lo general la falta de capacitaciones y orientación a sus colaboradores generan estas condiciones, pérdida de interés en sus labores, fatiga, estrés, etc., todas estas situaciones que acarrearán se deben al mal manejo de proceso de trabajo, con una administración que no se preocupa por las condiciones en las que puede presentar el colaborador, es por esa razón que pueden llevar a este tipo de problema.

Asimismo, Ramos et al. (2019) argumentan que las respuestas de estrés surgen debido a una brecha entre lo que se necesita y lo que se puede hacer o lograr. Es por ello, que se deben poner en práctica estrategias que proporcionen un mejor rendimiento de los colaboradores dentro de sus áreas correspondientes, logrando que no se desarrollen ningún tipo de inconvenientes dentro del desarrollo de las tareas que se emplean. Asimismo, la entidad debe incentivar a sus colaboradores para mejorar su calidad de trabajo, con el fin de poder mejorar la estructura de la organización y que exista mejor desempeño por parte de los colaboradores.

Peralta y Villalba (2019) muestran que toda persona estresada ocasiona un bajo nivel de rendimiento dentro de la institución en la que trabaja, lo que conlleva a: ausentismo, cantidad de negocios o fluctuaciones laborales actividad física personal o rechazar. Las empresas deben darse cuenta que las personas que laboran dentro de ella muestran falencias, de manera que se sienten enfermas y restringidas. Por lo tanto, se debe prestar una mejor atención para el bienestar de ellos mismos, ya que esto mejorará el clima organizacional y conducirá a mejores resultados económicos y sociales para mejorar las condiciones en la que se encuentra la organización.

Desde un punto de vista psicológico, el estrés ha sido entendido según los siguientes tres enfoques, Moreira y Rodríguez, (2021): 1. Como estímulo: El estrés tiene la capacidad de inducir una respuesta orgánica. 2. Como

respuesta o reacción: el estrés puede manifestarse como cambios de comportamiento, y cambio de otras respuestas que brinda el personal. 3. Como Interacción: La tensión interactiva está relacionado a las características óptimas para establecer condición de trabajo que proporcionan los colaboradores mejoras en el conocimiento, y que esta no ocasiona estrés en la realización de las actividades.

Según Velásquez (2022), los tipos de estrés ocurre cuando una persona está sometida a: 1. Un ambiente de trabajo inadecuado. 2. Sobrecarga de trabajo. 3. Cambios en los ritmos. Por otra parte, todos los factores antes mencionados, son problemas que aquejan la productividad de la organización, de esta manera se deben citar a cada uno de los colaboradores para medir en qué situación está y como puede afrontar a las actividades que realizan.

Según Hernández (2021), hay tres factores del estrés laboral: 1. Recursos personales: referido a los tipos de los empleados, como prácticas, deseos, necesidades. 2. Recursos de mano de obra: son características de los puestos de las actividades que realizan de las demandas. 3. Requerimientos del puesto: como características de los puestos de trabajo de los recursos físicos y/o mentales (espirituales) esfuerzo y emoción, incurriendo así en costes físicos y/o psicológicos. Todos estos problemas son consecuencias de la explotación del trabajo forzado por los altos mandos, quienes obligan a la realización del trabajo de manera rápido, perjudicando de esta manera la salud de todos los empleados debido al mal trato que reciben.

Según Servan y Verástegui (2019), las etapas del estrés son: 1. Impactante: caracterizada por la liberación de hormonas, los sistemas de defensa son movilizados adaptándose a situaciones estresantes. Su. Resistencia: La activación hormonal sigue alta, alcanzando su punto máximo. 3. Agotamiento: El cuerpo pierde, gradualmente, su capacidad de activarse, los suministros de reserva se suprimen, provocando enfermedades e incluso la muerte; por tal razón, que muchas organizaciones pierden gran parte de sus

empleados por la falta de conciencia y el trabajo forzoso que proporcionar a los empleados, y toman en consideración que ponen en peligro a su condición de vida y salud.

Para Ramírez (2018) para mantener un bajo estrés laboral es por eso se deben tomar en cuenta las capacitaciones constantes hacia el personal que labora dentro la institución, para así determinar funciones definidas para cada profesional de acuerdo a su área establecido. Asimismo, se deben plantear métodos de acuerdo a sus capacidades de trabajo, con la finalidad de poder desarrollar sus conocimientos y que no existe la posibilidad de poner en peligro la salud del colaborador, debido al estrés que pueda percibir durante las tareas que realizan, es así que la organización debe mantener un control de todas sus actividades y que no existas dificultades.

Bajo esa misma línea, Gómez et al. (2021) argumentan que en el lugar de trabajo se pueden distinguir los siguientes estresores típicos: fomentar que se designen tareas de acuerdo a la capacidad de cada trabajador, y que esta pueda evaluar mediante los estresores, la distribución del tiempo de trabajo y la velocidad del trabajo determinan la importancia para efectuar las actividades. La necesidad constante de completar tareas dentro de un período de tiempo limitado es una fuente importante de estrés. Es muy difícil o involucra muchas responsabilidades, puede ser una exigencia abrumadora, en términos de carga de trabajo, o exigencias relacionadas con su calidad.

A continuación, Carreón et al. (2020) señala que el estrés afecta los sistemas funcionales del cuerpo, ya que permite a través de ella que se pueden adquirir capacidades de respuestas mediante estímulos para efectuar conocimiento crítico hacia el logro de habilidades. Orientado a este desarrollo de ideas, Martínez et al. (2019) define que el estrés en el trabajo puede causar muchos síntomas, y al mismo tiempo afectar al organismo. De igual forma, Patlan (2019) afirma que el estrés produce efectos fisiológicos como hiperglucemia, aumento de la presión arterial. Boca seca, secreción, pupilas dilatadas, entre otros síntomas. Todos estos efectos producen

deficiencias en el rendimiento de las labores que se pueden efectuar durante los trabajos que pueden ejercer; la salud es lo primordial en la sociedad debido a que no genere preocupaciones ni malestares en las condiciones de vida. (Cladellas et al. 2018)

Según García y Gill (2016), a través de diversos métodos, los empleados pueden obtener recursos para enfrentar el estrés laboral cuando las acciones organizacionales no están dando resultados. Estos métodos pueden ser: Estilo general: comer bien, distraerse y hacer actividades de ocio. El estrés se da por lo muchos problemas no solo en el entorno laboral, sino durante en el entorno familiar que los rodea, siendo estos factores que pueden llevar a problemas muy graves, desarrollando situaciones muy desesperantes por el mal momento que puedan estar atravesando.

Para Noroña et al. (2021) quienes refieren que la presión que se da dentro del ambiente laboral resulta algo inevitable, puesto que a este se suma la carga que se tiene, los plazos para el cumplimiento de las labores, las expectativas del desempeño y, sobre todo, la búsqueda de reconocimiento que busca el colaborador, la sumatoria de todo ello causa un estrés que en lo que representa las labores diarias. Todo ello puede generar a su vez repercusiones negativas del colaborador, es por ello que diversos estudios han buscado la manera de medir el estrés dentro de las organizaciones y, sobre todo, la manera de prevenirlos o generar una mejora respecto al mismo.

A su vez, el autor ha señalado que este está identificado como el conglomerado de reacciones, ya sean psicológicas, conductuales, emocionales, ante las expectativas o las exigencias profesionales que tienen los colaboradores ante una determinada entidad o institución; puesto que pueden representar exigencias extremas que no se encuentren acorde a las habilidades o conocimientos del colaborador. Generando de esta manera cierta tensión dentro de la entidad y en la manera en la que el colaborador busca satisfacer o cumplir con las necesidades o demandas de la misma

entidad, esta tensión puede generar efectos nocivos en la salud (Osorio y Cárdenas, 2017).

De acuerdo con Londoño (2019) refiere que diversos estudios han señalado que estas altas exigencias laborales han dado como resultado un riesgo mayor con respecto al agotamiento emocional y físico que tiene el colaborador dentro de la entidad. Es por ello que la entidad debe implementar ciertas medidas que ayuden o sean soporte para el colaborador, a fin de que éste pueda sobrellevar de una manera más tranquila la carga laboral que le es asignada; a través de la implementación de ciertas políticas dentro de la entidad, generando un bienestar para el colaborador, el mismo que repercutirá de una manera positiva dentro del desempeño de sus funciones.

A su vez, existen ciertos riesgos de salud que se encuentran directamente ligados al estrés laboral, todo esto orientado hacia ciertos trastornos digestivos, cardiopatías, tensión arterial, entre otros. A su vez, señala que uno en una investigación realizada por la OMS ha estimado que un 32% de casos que se dan de hipertensión se encuentran relacionadas con las altas expectativas y exigencias que se dan dentro de las organizaciones y el bajo control. Si a ellos se les suma que este estrés, se encuentra prolongado en el tiempo, puede generar trastornos respecto a la salud mental del colaborador, como viene a ser el desgaste emocional (Londoño, 2019).

Asimismo, Zuñiga (2019) ha referido que este estrés puede generar al colaborador un cierto nivel de angustia, la depresión e incluso el suicidio, ante la presión que el colaborador tiene para ejecutar de una manera eficiente y eficaz sus labores encomendadas dentro de una determinada entidad u organización. A su vez, ha reconocido una relación que existe respecto al aumento del estrés laboral y las enfermedades mentales que se encuentran ligadas a estos aspectos. Es por ello que el tratamiento de este juega un papel fundamental dentro de las entidades, puesto que se deben

plantear nuevos planes o políticas que ayuden a sobrellevar este estrés laboral.

A su vez, refieren que existen ciertas causas del mismo: entre las que señala que las labores se realizan a un ritmo más rápido de lo normal, puesto que existe cierta presión con respecto al tiempo. Asimismo, contempla la falta de control que tienen los directivos con respecto a la ejecución de las labores de los colaboradores, a su vez, señala la poca participación o apoyo que tienen de los colegas o supervisores para la ejecución de las labores, y considera como uno de los más importantes es las muchas horas de labores que se realizan por parte del colaborador (Zuñiga, 2019).

Ramos et al. (2019) refieren que, si bien es cierto que este estrés laboral se da tanto en mujeres como hombres, resulta necesario recalcar que ellas experimentan con una mayor frecuencia el estrés debido a diversos factores que también se encuentran asociados a la inequidad de género que se presenta en ciertas organizaciones o entidades públicas; en ello también se contempla el acoso sexual que algunas sufren dentro de sus centros de labores. A la vez se habla de la discriminación de género que se traduce en algunos casos en menores ingresos y en mayores exigencias dentro de su centro laboral, aunado a ello el doble papel que representan tanto en el hogar como en el trabajo y la dificultad que en algunos casos puede presentar el manejo de ambas.

Según Velásquez (2022) quien hace referencia que este representa uno de los problemas que han resultado más habituales en la actualidad, que se encuentran relacionados con el trabajo, y es la que más ha producido efectos negativos en lo que respecta al desempeño, la salud y el bienestar del colaborador. Una de las consecuencias más palpables de este es el aumento respecto a ciertos errores que se cometen en la ejecución de las labores, que son encomendadas a los colaboradores, producto de esta manera un déficit de atención que implica un rendimiento bajo y un descenso respecto a la motivación que tiene el colaborador. El estrés no solamente

causa ni efecto negativo en el colaborador, sino que también repercute de manera negativa dentro de la organización.

El estrés es con la consecuencia de diversas situaciones que son producidas dentro del centro de labores en el desarrollo de las funciones que le son encomendadas, genera una afectación no solamente a un nivel mental, sino también un nivel físico, generando el tan llamado burnout; el mismo que se presenta cuando el colaborador ha sufrido afectaciones con respecto al desempeño de sus labores, esté representado a través del estado del colaborador respecto a un agotamiento tanto en mental como físico y que se encuentra prolongada en el tiempo, logrando la alteración de la personalidad y la autoestima que tiene el colaborador (Velásquez, 2022).

El autor refiere ciertas causas, entre las que destaca la presión que sufre el colaborador por parte del directivo o responsable de la entidad, la falta de motivación dentro del centro de labores sumado a la ausencia de incentivos, las cargas excesivas de labores que son encomendadas a un solo colaborador, las jornadas laborales que son excesivas para el colaborador, todos estos son sólo algunas causas que el autor señala con respecto al estrés laboral. A su vez, refiere que resulta necesario que estas entidades, organizaciones o instituciones públicas elaborarán ciertos planes orientadas al mejoramiento del estrés dentro de estas entidades, genera así un buen ambiente laboral para que el colaborador se desarrolle de la mejor manera posible (Velásquez, 2022).

Hernández (2021) refiere que existen ciertos efectos que tiene el estrés laboral dentro del trabajo que ejecutan los colaboradores, entre los que señala como primero el bajo nivel de productividad que tiene el colaborador con respecto a las acciones que tiene que ejecutar dentro de la entidad, a su vez, refiere a la dificultad que tiene el colaborador respecto a la concentración y la memorización de ciertos datos que resultan necesarios para el desarrollo de sus labores; el desarrollo nulo de relaciones laborales puesto que los colaboradores no se relacionan entre sí, generando un ambiente dinámico y de desarrollo; asimismo, refiere que existen ciertas fases dentro del estrés laboral.

El autor lo divide en 3 simples fases: la primera, es de alarma, siendo esta la reacción natural que tiene el colaborador ante algo estresante; la segunda fase, tiene la denominada resistencia, esta se da cuando la situación que genera amenaza se encuentra prolongada en el tiempo; y, como última fase, se tiene el agotamiento, ésta se da cuando el colaborador ya ha ejecutado todas las acciones que ha considerado necesarias para el cumplimiento de sus labores, esta última fase afecta a nivel físico y a nivel mental, si esta es prolongada, demasiado en el tiempo, puede generar ciertas afecciones o síntomas que puedan afectar de una manera negativa la salud del colaborador (Hernández, 2021).

Las dimensiones de la variable estrés laboral son expuestas por la OMS (2007) siendo estas: Dimensión uno: Físico. Están relacionadas a la capacidad de respuestas del empleado estresante para el desarrollo de actividades; además, del agotamiento físico que tiene el personal en el desarrollo de sus funciones; también, se recalca que este tiene que de acuerdo al tipo de trabajo que realiza y la interacción que este tiene con el medio externo. Dimensión dos: Psicológico. Los efectos psicológicos determinan un factor para desarrollar estrés en el ambiente laboral, como son la preocupación, las incapacidades de poder desarrollar habilidades etc. Dimensión tres: Social. La interacción y relaciones dentro del ambiente laboral, son un factor que permite efectuar capacidades para adaptarse a condiciones de estrés y así poder demostrar habilidades.

En cuanto a la **variable rendimiento productivo**, se justifica en la teoría de los autores Kootz y Weihrich (1998) basadas en el desarrollo de la producción de las actividades que realizan los empleados. Es por ello que se utiliza los recursos para estimar y medir el rendimiento del recurso humano. Además, el rendimiento se evidencia en la producción de la empresa de acuerdo a lo brindado la institución en un determinado tiempo; no obstante, muchas de los rendimientos no son evaluados correctamente por la complejidad de las actividades que se realiza en función a los tiempos o en función a otras actividades similares.

Por su parte Fontalvo et al. (2017) catalogan a la productividad como un factor para medir el rendimiento de la económica de las grandes compañías, ya que ellos buscan desarrollar mejores producciones para brindar satisfacción a la población. De acuerdo a ello, el rendimiento productivo tiene ver con la productividad del colaborador, para ello la institución debe brindarle toda las herramientas mínimas y condiciones laborales para que este pueda ser eficiente, caso contrario no podrá cumplir a cabalidad por factores ajenos a él.

Además, Beligua y Arteaga (2019) lo conciben como el arte que puede crear o mejorar bienes y servicios, el buen desempeño productivo de una empresa depende más de la productividad que genera, así como del buen desempeño de los empleados que aportan a la organización. De acuerdo a ello, el rendimiento se ve reflejado en cuán capaz eres para dar cumplimiento a las metas en un tiempo establecido, de acuerdo a ello los responsables tendrán sus mediciones de productividad y posterior a ello se podrán aplicar estrategias de capacitaciones o retroalimentaciones.

De acuerdo a Fontalvo et al. (2017) refieren que este es un beneficio, resulta útil. Se obtiene a través de un proceso el mismo que fue llevado de manera satisfactoria o positiva para el interesado, a su vez, se hace referencia a la relación que existe entre las tareas que son ejecutadas y el tiempo que ha tomado la ejecución de las mismas. Puede de esta manera medir si es que se ha generado un impacto positivo en negativo con respecto al rendimiento de un determinado colaborador. Las organizaciones han visto necesario medir el nivel de rendimiento que tienen sus colaboradores a fin de desarrollar nuevas políticas o lineamientos orientados a generar la productividad.

En este contexto, Yeverino y Montoto (2019) plantean que para lograr una mejor eficiencia productiva es importante considerar los siguientes factores como: infraestructura, capacitación, incremento de recursos humanos, desarrollo de estrategias de comercio exterior y cadena de suministro, así

como, su compromiso con la ciencia y la innovación tecnológica, la buena calidad de sus innovaciones y su contexto financiero y la calidad operativa de sus innovaciones, actividades y costos. Para ello la institución debe brindarle todas las herramientas, equipo mínimo y sumados a ello las motivaciones laborales respectivas para contar con personal comprometido e involucrado con los intereses de la institución y por ende ayuden a cumplir los objetivos institucionales. Por su parte, Luna et al. (2020) describe que en la productividad existen factores básicos a controlar y medir. La afirmación constante de que también está para mejorar la productividad, los recursos utilizados y el impacto en los colaboradores como el ambiente en el que trabajan y el buen trato de los superiores.

Ante esto, Gallegos y Mantella (2018) señalaron que los principios de una buena productividad son: despertar el sentido de pertenencia a la empresa, motivar a los empleados, tener en cuenta la importancia de cada posición, el salario en base a resultados. Para ello el colaborador debe sentirse motivado y se debe buscar el trabajo en equipo, para involucrarlo con los objetivos institucionales y sumado a ello, contar con personal capaz de enseñar al demás personal, para poder así tener actividades sincronizadas que permitan desarrollar las actividades y cumplirlas en el menor tiempo posible, y así la institución cumpla sus planes en el menor tiempo posible.

Para Velásquez (2015), refiere que existen ciertos factores que generan influencia con respecto a la productividad dentro de la organización, en los empleados o en la maquinaria que es utilizada. Se contempla la motivación laboral que tienen los colaboradores y el clima laboral que se da dentro de las instituciones, a la par del entorno donde desarrollan las labores, la calidad de los materiales que son orientados al cumplimiento efectivo de las labores encomendadas a los colaboradores; a su vez resulta importante el liderazgo que es desarrollado por el directivo de la entidad.

De igual forma, Llallacachi y Cornejo (2019) han señalado que la productividad es un factor muy importante para establecer funciones que

permitan mejorar el sistema de calidad y brindar productos que se han aceptados por el consumidor. Entre los factores que afectan la productividad, son el poco personal, personal con desconocimiento del rubro de la empresa o institución, y la falta de preparación del personal hace que no logren las metas en el tiempo establecido. Los responsables deben orientar y capacitar al personal para que puedan tener un adecuado desempeño y tengan personal con el perfil idóneo para cada área de trabajo.

Yoga (2021) destaca los siguientes: a. Los recursos humanos son un determinante de la productividad laboral porque tienen una gran influencia sobre otros factores. b. Máquina y equipo. En la organización es necesario considerar el estado y condición de las máquinas, la calidad de los equipos y su facilidad de uso comparado con organización de trabajo. Este elemento incluye la estructuración y rediseño del trabajo, el cual es generado por máquina, equipo y trabajo.

Para Velásquez (2015) los factores que hacen posible que logres una mayor productividad son: reestructurar el entorno, optimizar la forma de trabajar para permitir una mejor visibilidad de los errores y omisiones que debes corregir. En ese sentido, aumentar el nivel de productividad, se debe brindar al colaborador los implementos, equipos y herramientas necesarias para que desarrolle sus actividades, sumado a ello la comodidad de los ambientes que la ayuden a mejorar como también contar con personal que le oriente en todo momento en caso de tener dudas y consultas.

En cuanto a los beneficios de la productividad, Erraes y Cuesta (2020) argumentan que los colaboradores son quienes gestionan los bienes, brindan el mejor rendimiento a su mano de obra, lo cual es fundamental para la producción y el transporte. Para lograrlo se requiere productividad laboral, es necesario crear un buen aparato gerencial y recursos a utilizar en la organización que además permitan identificar acciones o factores que no contribuyen o no ayudan en el logro de la meta.

Por su parte, Gabini y Salessi (2016) resaltan tres tipos de beneficiarios de un adecuado rendimiento productivo: en la que se encuentran los colaboradores quienes tienden a desarrollar funciones para el logro de los objetivos. Por otro lado, se encuentran la parte administrativa y así obtener un buen rendimiento dentro del mercado; y finalmente se toma a las entidades quienes son los entes encargados de determinar actividades que beneficien la productividad para el servicio de la población.

Según Mayorga et al. (2015) las técnicas para controlar el rendimiento productivo son: a. Técnica de análisis de puestos, que tiene como objetivo encontrar el período de tiempo más adecuado para una determinada tarea, con el fin de determinar este período de tiempo como criterio a cumplir. b. curva de trabajo. La experiencia y las curvas de aprendizaje son importantes para establecer objetivos de productividad, establecer precios e incluso formular una estrategia competitiva y comparar con otras técnicas. Recientemente, han aparecido nuevas tecnologías que pretenden mejorar indirectamente la productividad: círculos de calidad, rendición de cuentas, mejora continua, etc.

En cuanto a los factores que perjudican el desempeño productivo, Agui (2020) plantea que dependiendo de distintos aspectos caracterizados según el tipo de usuarios atendidos determinan las diferentes condiciones en las que se desenvuelven los funcionarios públicos. Además, dificulta la poca dotación de los recursos al personal, ya sean estos de diversa índole, lo que genera retraso en la atención al usuario externo, debido a los retrasos y demoras por falta de recursos, perjudicando de manera directa su desempeño del colaborador.

Asimismo, Velásquez (2015) quien refiere que existen ciertos factores que generan influencia con respecto a la productividad dentro de la organización, en los empleados o en la maquinaria que es utilizada. Se contempla la motivación laboral que tienen los colaboradores y el clima laboral que se da dentro de las instituciones, a la par del entorno donde desarrollan las

labores, la calidad de los materiales que son orientados al cumplimiento efectivo de las labores encomendadas a los colaboradores; a su vez resulta importante el liderazgo que es desarrollado por el directivo de la entidad.

Además, refiere que para generar un aumento de esta productividad resulta necesario generar una mayor capacitación, educación a la par de una mayor tecnología orientada hacia las maquinarias que son necesarias para la ejecución y el cumplimiento de las labores encomendadas, contar con personal idóneo en cada área de trabajo, personal capacitado que ayude cumplir los objetivos institucionales, además de ser personal proactivo que ayude en el desarrollo normal de las actividades y que se sienta comprometido con la organización y por parte de la organización que brinde incentivos y reconocimientos al colaborador, hará que este se involucre y ayude a conseguir los objetivos establecidos y dar cumplimiento a los planes de trabajo. Siempre se hace referencia que se necesita la elaboración de ciertos planes o lineamientos que se encuentren estrictamente orientados a generar el rendimiento de la productividad de los colaboradores con respecto a aquellas metas u objetivos que le son encomendadas para el bienestar y desarrollo de la organización o entidad.

De acuerdo con Gabini y Salessi (2016) cuando se habla de productividad, este representa una medida de eficiencia que tiene un determinado colaborador dentro de la ejecución efectiva de las labores que lo son encomendados dentro de una empresa, entidad u organización. Todo este proceso mide la relación que existe entre la cantidad de productos que son obtenidos a raíz de todo un proceso o sistema productivo, a la par de los recursos que fuesen usados para la obtención de la producción. Según Pozo (2015), el rendimiento que adquieren las organizaciones dentro del mercado está estructurado en base al tipo de producto que desee producir, de esta manera poder tomar decisiones en favor de la organización. La inteligencia emocional adecuada, ya que incide en gran medida en el establecimiento de la empresa, incluida la seguridad y salud en el trabajo, además que la estabilidad emocional del colaborador permitirá lograr los objetivos, debido al

involucramiento del personal sin necesidad de estar presionado, además de encontrarse motivado y ayudar a la institución a lograr sus objetivos.

Por otra parte, Mamani (2021) considera que implica que cada empresa debe asumir su propia responsabilidad, reconocen que el resultado final es obtenido en cada etapa del proceso. Es decir, todos los procesos deben estar sincronizados para obtener un resultado favorable para la organización, con el involucramiento de todos los recursos, además de la supervisión y constante monitoreo en cada desarrollo de las actividades.

Asimismo, Bennetts et al. (2019) resume que la productividad está relacionada con el volumen de servicios o bienes producidos de acuerdo con la cantidad de recursos utilizados, el uso de equipos y maquinarias y otros factores que la entidad debe crear valor, además del desempeño del empleado.

Las dimensiones de la presente variable son expuestas por Kootz & Weihrich (1998) siendo estas: Dimensión uno: Eficiencia. La eficiencia, hace mención a los métodos manejados y a los pasos y consecuencias de logros alcanzados en el menor tiempo posible, para ello el colaborador debe contar con todos los recursos necesarios como también con el equipamiento y conocimiento necesario para desarrollar sus funciones diarias. Dimensión dos: Eficacia. La eficacia se vincula fuertemente con la producción y pone un pensamiento de conseguir y relación a “Hacer lo que está bien”. Así mismo, se dice que la eficiencia es “lograr el resultado querido u originar el resultado esperado, en ese contexto, la eficacia tiene que ver como el resultado final con la utilización de los recursos sin importar el tiempo en los que lo logra.

Dimensión tres: Adaptabilidad. Es la facilidad que tiene un profesional para adaptarse lo antes posible a un puesto de trabajo. adaptarse a las condiciones de trabajo, que le permitan sentirse cómodo, como también le ayuden a que pueda desarrollarse sus actividades de manera eficiente con las condiciones mínimas de trabajo.

III. METODOLOGÍA

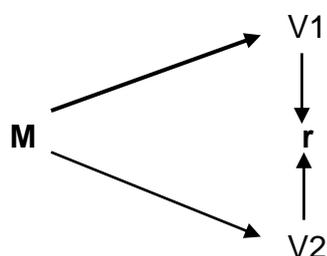
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

Tipo básico, ya que los resultados que se obtuvieron incrementaron el conocimiento de las variables, sus características y la interpretación de la relación que existe entre una variable y la otra (Concytec, 2018).

Diseño de la investigación

No experimental, porque solo se observó su comportamiento en su estado natural para luego hacer inferencias generales, **de enfoque cuantitativo**, porque se midió con valores numéricos las variables. (Niño, 2011), **Nivel correlacional**, porque se analiza la relación existente entre dos variables o conceptos en un tiempo determinado y es de **corte transversal**, porque se recopiló la información en un determinado tiempo. Si se basó en la descripción de las variables analizando su suceso en determinado momento (Arias, 2012).



Donde:

M = Muestra

V1= Estrés laboral

V2= Rendimiento productivo

r = Relación de las variables en estudio

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Estrés laboral

Variable 2: Rendimiento productivo

Nota: La matriz operacionalización de variables se encuentra en los anexos.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis.

Población

La población es un conjunto de personas o casos con caracteres similares las cuales son investigadas y analizadas con la finalidad de obtener un nuevo conocimiento; así tenemos, que la población fue conformada por 38 colaboradores. (Fuente: Área de personal del centro de salud de Morales)

Criterios de selección

Inclusión: Se incluyó todo el personal asistencial que labora en dicho establecimiento: personal CAS, nombrados.

Exclusión: colaboradores contratados bajo la modalidad de locación, usuarios, personal de limpieza.

Muestra

La muestra de estudio fue representada por el 100 % de la población, es decir, fue comprendida por 38 colaboradores.

Muestreo:

Muestreo no probabilístico.

Unidad de análisis: Un colaborador del Centro de Salud de Morales.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Permitió recopilar toda la información acontecida referente al tema de investigación que desee desarrollar. La técnica es la encuesta.

Instrumento

Es el cuestionario para la recopilación de datos sobre estrés laboral, estuvo conformado con 16 ítems dividido en 3 dimensiones; se integró además una escala de medición ordinal: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre. Asimismo, para el análisis de las

variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Bajo (16 – 37), medio (38 – 59) y alto (60 – 80).**

Es el cuestionario para la recopilación de datos sobre rendimiento productivo, estuvo conformado con 16 ítems dividido en 3 dimensiones; se integró además una escala de medición ordinal: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4= de acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo. Asimismo, fue el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Bajo (16 – 37), medio (38 – 59) y alto (60 – 80).**

Validez y confiabilidad

Validez

La validación se realizó con la opinión de tres profesionales expertos en el tema de investigación, con una gama de experiencia en la materia.

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinion del experto
Estrés laboral	1	Metodólogo	4.8	Coherente y aplicable
	2	Especialista	4.7	Coherente y aplicable
	3	Especialista	4.6	Coherente y aplicable
Rendimiento productivo	1	Metodólogo	4.9	Coherente y aplicable
	2	Especialista	4.6	Coherente y aplicable
	3	Especialista	4.5	Coherente y aplicable

Fuente: Elaboración propia

En la presente tabla, se consignaron los datos resultantes de la prueba de validez, los cuales fueron emitidas por el juicio de los expertos, quienes emitieron su valoración, para la primera variable al

promediarlos dieron como resultado un total de 4.7, el mismo que hizo referencia a un 94% de similitud y para segunda variable al promediarlos dieron como resultado un total de 4.7, el mismo que hizo referencia a un 93% de similitud, en cuanto al criterio de evaluación de cada profesional consultado.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos fue de 0.975 para la primera variable y 0.906 para la segunda variable, siendo así confiables, porque fueron mayores a 0.75, que a continuación se detalla:

Análisis de confiabilidad de Estrés laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	16

Análisis de confiabilidad de Rendimiento productivo

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	16

3.5. Procedimientos

La investigación dio inició con el planteamiento de problema utilizando el método empírico, seguidamente, por el marco teórico, el cual se procedió al estudio de la investigación con relación a la variable, se solicitó autorización a la institución para la aplicación y desarrollo de la investigación. Luego, se procedió a la recolección de información del objeto de estudio, la encuesta se hizo de manera directa a cada participante de la muestra. Una vez obtenido la información se traspasó a una base de datos de Excel para agruparlo y procesarlo de acuerdo a sus objetivos.

3.6. Método de análisis de datos

Se empleó la estadística descriptiva mediante tablas y figuras estadísticas y la estadística inferencial para el desarrollo de los objetivos correlacionales, utilizándose el coeficiente del Rho de Spearman para establecer la relación entre ambas variables, dicho coeficiente contiene los valores entre -1 y 1.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se actuó con ética y profesionalismo, haciendo uso de los **principios éticos internacionales** como el de **beneficencia**, ya que brindo beneficios para los participantes, ya que se tuvo recomendaciones para la mejoría de la institución no **maleficencia**, ya que no se causó daño alguno a los participantes, **justicia**, pues se trató a todos los participantes por igual y **autonomía**, porque la investigadora tuvo la libertad de elegir la modalidad de trabajo y no tuvo interferencia alguna.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de estrés laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022.

Nivel	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	16 – 37	15	39 %
Medio	38 – 59	17	45 %
Alto	60 - 80	6	16 %
Total		38	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022.

Interpretación

En cuanto al nivel de estrés laboral, es medio en 45 %, bajo en 39 % y alto en 16 %, debido a que la carga laboral no se distribuye de manera óptima entre todos los colaboradores de la institución, además, las tareas que desarrollan en su puesto de trabajo no se ajustan a los conocimientos, competencias y experiencias.

Tabla 2

Nivel de rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022.

Nivel	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	16 – 37	10	26 %
Medio	38 – 59	20	53 %
Alto	60 - 80	8	21 %
Total		38	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022.

Interpretación

En cuanto al nivel de rendimiento productivo, es medio en 53 %, bajo en 26 % y alto en 21 %, debido a que en la institución la distribución de los recursos no se realiza adecuadamente con los objetivos fijados a nivel institucional.

Tabla 3

Relación entre las dimensiones del estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022.

Prueba de normalidad

	Shapiro – Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Estrés laboral	,913	38	,000
Rendimiento productivo	,921	38	,000

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Dado que el resultado es menor a 0.05, se utilizó el Rho de Spearman para la correlación.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones del estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022.

Estrés laboral	Rendimiento productivo	
	correlación	Sig.
Físico	0.947**	0.000
Psicológico	0.924**	0.000
Social	0.915**	0.000

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación

Existe relación significativa entre las dimensiones del estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022, donde el Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.947, 0.924 y 0.915 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$). Por ello, se establece la importancia de mejorar de forma sistémica cada una de las dimensiones que conllevan al estrés laboral teniendo en cuenta que esto genera incidencia sobre la productividad.

Tabla 5

Relación entre el estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022.

			Estrés laboral	Rendimiento productivo
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,927**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
Rendimiento productivo	Rendimiento productivo	Coeficiente de correlación	,927**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

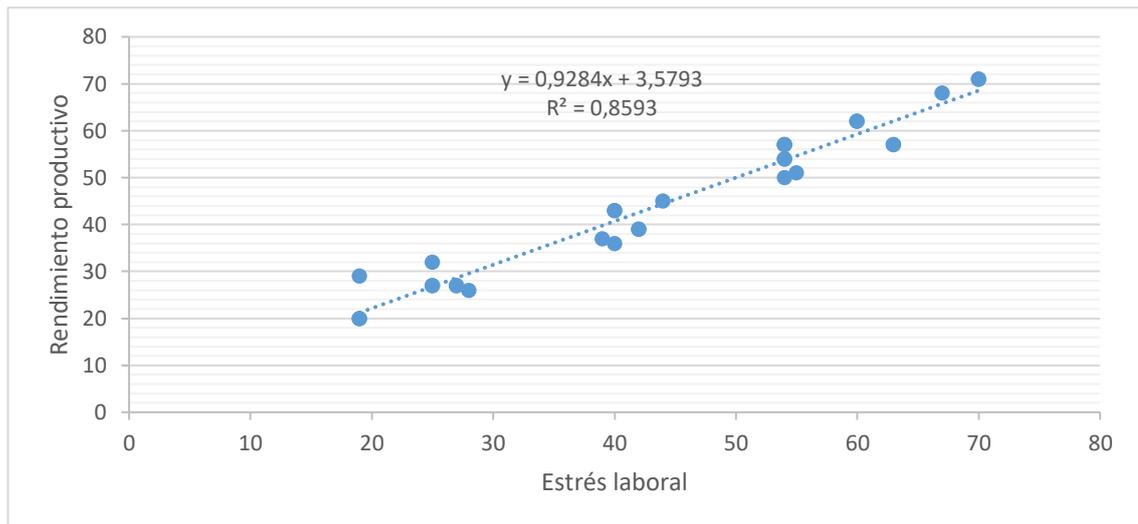


Figura 1. Gráfico de dispersión entre el estrés laboral y el rendimiento productivo.

Interpretación

Se contempla la relación entre el estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.927 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), por lo que, se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe relación significativa entre el estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022, además, solo el 85.93 % del estrés laboral influye en el rendimiento productivo.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta los resultados, se tiene que el nivel de estrés laboral, es medio en 45 %, bajo en 39 % y alto en 16 %, debido a que la carga laboral no se distribuye de manera óptima entre todos los colaboradores de la institución. Además, las tareas que desarrollan en su puesto de trabajo no se ajustan a los conocimientos, competencias y experiencias, no se tiene retroalimentaciones continuas y las capacitaciones no son de acuerdo al área de trabajo. Dicho resultado coincide con López et al. (2021), quien menciona que la recopilación de datos dentro de los instrumentos se ha podido determinar que el personal que tiene menos años de servicio dentro del área de emergencia del centro médico es aquellos que cuentan con un nivel más bajo de estrés, representado en un 21,42%.

Asimismo, Navinés et al. (2021), quien indica que la presencia de Burnout en residentes de determinados centros médicos durante la primera ola de esta pandemia mundial del COVID-19 fue de un valor entre el 26% y un 76%, evidenciando de esta manera que dentro de los elementos de conflicto que contribuyen fueron este de género femenino y el punto mayor fue el cansancio emocional y en el sexo masculino fue la mayor despersonalización, sumado a ello, se encontraron otros factores también importantes como dormir poco, alta afluencia de pacientes y poco personal médico y técnico; además, Romero & Hernández (2017) indican que el estrés fue alto en un 49% y muy alto en un 8%, mientras que el 40% de estos ha referido un estrés moderado y solamente el 3% hacen referencia a un estrés mínimo. Bada et al. (2020) refiere que de la investigación y datos obtenidos se obtiene la predominancia de un nivel medio en el estrés laboral representado en un 80,7% seguido de un nivel alto en un 78,6% referente al clima organizacional.

En cuanto a Carrasco et al. (2019) indica que del estudio de la investigación obtenida a través de los instrumentos se pudo determinar la existencia de un nivel medio de estresores ambientales, representados en un 63,3%. A su

vez, se determinó la existencia del estrés laboral en un 83,3% y el estrés personal en un 51,7% y profesionales dentro de su lugar de Investigación. Además, Valenzuela & Gayoso (2017) acorde a la información obtenida se ha de establecer que el 100% de la población estudiada (militares) han presentado algún tipo de estrés laboral durante el año de estudio. En función a lo obtenido, se determina que las organizaciones presentan deficiencias para manejar los factores que provocan estrés en los colaboradores. Por ello, los resultados de productividad no son los adecuados para mejorar la competitividad institucional para el logro de los objetivos de manera estratégica.

Además, el nivel de rendimiento productivo, es medio en 53 %, bajo en 26 % y alto en 21 %, debido a que en la institución la distribución de los recursos no se realiza adecuadamente con los objetivos fijados a nivel institucional. No se cumple a cabalidad todas las actividades de acuerdo a los planes de trabajo, débil liderazgo de los jefes de cada actividad que hace no exista un adecuado monitoreo de las actividades. Dichos resultados coinciden con lo expuesto por Velásquez (2015) quien menciona que los factores que hacen posible que logres una mayor productividad son: reestructurar el entorno, optimizar la forma de trabajar para permitir una mejor visibilidad de los errores y omisiones que debes corregir. En ese sentido, para aumentar el nivel de productividad, se debe brindar al colaborador los implementos, equipos y herramientas necesarias para que desarrolle sus actividades, sumado a ello la comodidad de los ambientes que la ayuden a mejorar como también contar con personal que le oriente en todo momento en caso de tener dudas y consultas.

Finalmente, se muestra que existe relación entre las dimensiones del estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022, donde el Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.947, 0.924 y 0.915 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$). Por ello, se establece la importancia de mejorar de forma sistémica cada una de las dimensiones que

conlleven al estrés laboral teniendo en cuenta que esto genera incidencia sobre la productividad. Este resultado es congruente con los autores Dávila et al. (2019) quienes mencionan, que, de acuerdo a la información obtenida, se estableció un nivel de relación de forma positiva (0,653) en referencia al estudio relacionado con el estrés y el clima organizacional, a su vez se logró identificar que un 80% de los colaboradores se ha encuestado, padecen de estrés moderado, mientras que el 20% de ellos tienen estrés leve. Por lo tanto, al encontrar congruencia con el autor mencionado, se determina la importancia de mejorar la capacidad organizacional para el manejo de aquellas dimensiones que generan estrés en el espacio de trabajo, considerando que esto ayudará a incrementar el desempeño de los colaboradores.

Además, existe relación significativa entre el estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022; además, solo el 85.93 % del estrés laboral influye en el rendimiento productivo, indicando que a mejor desarrollo de actividades para disminuir el nivel de estrés, mayor será el rendimiento productivo del personal, dichos resultados, coinciden con lo expuesto por Puspitasari & Adam (2019), quienes mencionan de acorde a la data obtenida en la presente investigación, que al ser parcial al usar la prueba t y al 5%. Se determinó que el estrés laboral y la motivación laboral afectan de una manera significativa al trabajo ejecutado por los mismos colaboradores dentro de la entidad, dando de esta manera entender que el rendimiento productivo. Por ello, es necesario el mejoramiento de la variable estrés laboral mejorando las estrategias de cada una de ellas para permitir que los resultados de productividad sean mucho más satisfactorios para alcanzar las metas y objetivos trazados.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre el estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,927 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 85.93 % del estrés laboral influye en el rendimiento productivo.
- 6.2.** El nivel de estrés laboral, es medio en 45 %, debido que la carga laboral no se distribuye de manera óptima entre todos los colaboradores de la institución; además, las tareas que desarrollan en su puesto de trabajo no se ajustan a los conocimientos, competencias y experiencias, no se tiene retroalimentaciones continuas y las capacitaciones no son de acuerdo al área de trabajo.
- 6.3.** El nivel de rendimiento productivo, es medio en 53 %, debido a que en la institución, la distribución de los recursos no se realiza adecuadamente con los objetivos fijados a nivel institucional, ya que en la institución, la distribución de los recursos no se realiza adecuadamente con los objetivos fijados a nivel institucional, no se cumple a cabalidad todas las actividades de acuerdo a los planes de trabajo, débil liderazgo de los jefes de cada actividad que hace que no exista un adecuado monitoreo de las actividades.
- 6.4.** Existe relación significativa entre las dimensiones del estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.947, 0.924 y 0.915 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); en todas las correlaciones.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al jefe del Centro de Salud de Morales, realizar cursos donde se brinde información a los colaboradores sobre cómo manejar el estrés en el trabajo, así como, brindar estrategias para desarrollar de manera eficiente las labores de tal forma que se mejore el índice de rendimiento productivo a nivel individual e institucional.

- 7.2.** Al jefe del Centro de Salud de Morales, desarrollar actividades de confraternidad y distracción ya sea dentro de las instalaciones como fuera de ella de tal manera que los colaboradores puedan salir de la rutina, se reduzca los niveles de estrés y se fortalezcan las relaciones internas.

- 7.3.** Al jefe del Centro de Salud de Morales, implementar un sistema de reconocimiento en concordancia al nivel productivo que ha alcanzado cada colaborador en su puesto de trabajo de tal forma que éste se sienta valorado por sus jefes y se mejore las condiciones laborales. Esto permitirá a su vez que los clientes internos sigan desarrollando acciones a favor del crecimiento de la institución.

- 7.4.** Al jefe del Centro de Salud de Morales, implementar programas de capacitación profesional en todas las áreas y secciones que comprenden la institución para que el colaborador cuente con los conocimientos, habilidades y recursos necesarios para gestionar eficientemente sus actividades diarias y se minimice el índice de carga laboral.

REFERENCIAS

- Acosta, B. (2021). Stress and Workplace Stress in Pandemic. *Revista Imaginario Social*. <https://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/43/99>
- Agui, A. (2020). Welfare and work performance of public workers at UNHEVAL, Huánuco, 2019. *Gaceta Científica*. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/979/830>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Editorial Episteme. https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION/link/572c1b2908ae2efbdfdbde004/download
- Aristizábal, D., Mejía, C. y Quiroz, E. (2018). Work stress and engagement in a manufacturing company workers. *Revista Textos y Sentidos*. <https://revistas.ucp.edu.co/index.php/textosysentidos/article/view/82>
- Bada, O., Salas, R. y Castillo Ericson. (2020). Work stress and organizational climate in Peruvian teachers. (Artículo científico). *Universidad César Vallejo*, Perú. <https://www.redalyc.org/journal/1800/180065571009/>
- Benites, L., Ruff, C., Ruíz, M. y Matheu, A., Inca, M. y Juica, P. (2019). Analysis of competitiveness factors for the sustainable productivity of SMEs in Trujillo (Peru). *Revista Modelos cuantitativos para la economía y la empresa*. <https://www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/3513>
- Carranco, S. y Pando, M. (2019). *Meta-analysis of articles on teacher work stress in the period 2013 – 2017*. Recimundo. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/384/pdf>
- Carrasco, O., Carrasco, P., Castillo, E., Salas, R. y Reyes, C. (2019). Job stressors and satisfaction in Peruvian nurses during the COVID-19 pandemic. (Artículo científico). *Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú*. <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/1468>

- Carreón, J., Bustos, J., Sánchez, A., Martínez, E. y García, C. (2020). La estructura del estrés laboral. *Revista de Investigación Académica sin Frontera*
https://revistainvestigacionacademicasinfrontera.unison.mx/index.php/RDIA_SF/article/view/321/287
- Cladellas, R., Castelló, A. y Parrado, E. (2018). Satisfaction, health and work-related stress of the university professorship according to their contractual status. *Revista Salud Pública*.
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/53569/66573>
- Concytec (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica* - *Reglamento RENACYT*.
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Dávila, F., Guevara, S. y Vidaure, W. (2019). Labor stress and organizational climate in collaborators of hospital “Solidaridad” in Chiclayo. (Artículo científico). *Universidad César Vallejo, Perú*.
<https://www.redalyc.org/journal/5217/521758809014/>
- Erraes, J. y Cuesta, L. (2020). Relationship between trade and labor productivity globally: An analysis with panel data. *Revista económica*.
<https://revistas.unl.edu.ec/index.php/economica/article/view/906/731>
- Escalante, O. (2021). Modelo de balance de línea para mejorar la productividad en una empresa de procesamiento de vidrio templado. *Revista Industrial Data*.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/19814/17034>
- Fontalvo, T., De la Hoz, E. y Morelos, J. (2017). Productivity and its factors: impact on organizational improvement. *Dimensión Empresarial*.
<http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v16n1/1692-8563-diem-16-01-00047.pdf>
- Gabini, S. y Salessi, S. (2016). Validation of the job performance scale in argentinean workers. *Revista Evaluar*.

<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar>

- Gallegos, F. y Mantilla, G. (2018). Estrés laboral y la productividad de las personas con discapacidad: antesala literaria. Yachana, *Revista Científica*.
<http://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana/article/view/541/300>
- García, M. y Gil, M. (2016). Stress among Health Professionals. *Revista de Psicología*.
<https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/view/968/929>
- Gómez, C., Murga, L., Araujo, J., Bernuy, L., Borja, C. y Barzola, M. (2021). Occupational stress and para functional habits in nursing graduates of the Ricardo Palma clinic, 2020. *Revista de investigación científica ágora*.
<https://revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/170/151>
- Hernández, B. (2021). Work-stress and addictive disorders in home office employees: A JDR approach. RECAI. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*.
<https://recai.uaemex.mx/article/view/16664/12331>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Llallacachi, O. y Cornejo, G. (2019). Cost and productivity management, avicola prodmil, SAC. *Valor Contable*.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1254
- Londoño, L. (2019). *Work Stress Characteristics Analysis based on Socio-Demographic Data from the Corporación Universitaria Lasallista Personnel during 2016*. Fides Et Ratio.
http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v17n17/v17n17_a04.pdf
- López, J., Quimis, G., López, M., Cañizares, P. (2021). Work stress in medical personnel in the emergency area of a public hospital in Ecuador. *Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador*.
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85105256327&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=a5660199f11643a51c15333fea902d4d&sot=b&sdt=b&sl=29&s>

=TITLE-ABS-

- KEY%28estr%c3%a9s+laboral%29&relpos=29&citeCnt=0&searchTerm= Luna, K., Sarmiento, W., Ordoñez, J. y Zamora, E. (2020). Productivity, competitiveness and sustainability as driving factors for decision making at the managerial level. *Revista científica Dominio de las Ciencias*. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1455/2645>
- Mamani, R. (2021). *Impact of ergonomics on productivity, a systematic review from 2016 – 2021*. Qantu Yachay. <https://revistas.une.edu.pe/index.php/QantuYachay/article/view/6/6>
- Martínez, H., Rodríguez, L. y Cobeña, K. (2019). Labor stress in the teachers of circuit 03 district 13d11 of area 04 of education and prevalent psychosocial stressors. *Revista Cognosis. Revista de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación*. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Cognosis/article/view/1822/2017>
- Martínez, L. (2020). Psychosocial Risks and Work Stress in Times of COVID-19: Instruments for Its Evaluation. *Revista de Comunicación y Salud*. <http://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/212/182>
- Mayorga, C., Mantilla, L., Ruiz, M. y Moyolema, M. (2015). Production processes and productivity in Ecuador footwear industry: company mabelyz case. *Revista ECA Sinergia*. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/331/281>
- Moreira, D. y Rodríguez, A. (2021). Work stress and organizational climate in the operational personnel of the fire department. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud "GESTAR"*. <https://journalgestar.org/index.php/gestar/article/view/43/76>
- Navinés, R., Olivé, V., Fonsecac, F. y Santos, R. (2021). Work stress and resident burnout, before and during the COVID-19 pandemia: An up-date. *Universidad Autónoma de Barcelona, España*. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85107406245&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=a5660199f11643a51c15333fea902d4d&sot=b&sdt=b&sl=29&s>

=TITLE-ABS-

KEY%28estr%c3%a9s+laboral%29&relpos=4&citeCnt=0&searchTerm=

Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación: Diseño y ejecución*. (2 da ed.). Ediciones de la U. https://www.academia.edu/35258714/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_DISENO_Y_EJECUCION

Noroña, D., Quilumba, V. y Verga, V. (2021). Occupational Stress and General Health in Administrative Workers of the Banking área. *Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.* https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/569/1301

Osorio, J. y Cárdenas, L. (2017). Work stress: a review study. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*. <https://www.redalyc.org/pdf/679/67952833006.pdf>

Patlán, J. (2019). What is job stress and how to measure it? *Revista Salud Uninorte*. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/8738/214421444968>

Peralta, J. y Villalba, W. (2019). Workplace stress and development of psychosomatic disturbances in graduate students. *Psicología y Salud*. <https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2584/4476>

Pezo, S. (2021). *Estrés laboral y compromiso organizacional en la Dirección Regional de Agricultura, Tarapoto, 2020*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59092/Pezo_LSG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pilligua, C y Arteaga, F. (2019). The labor climate as a key factor in the productive performance of companies. case study: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*. <https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686/2177>

7

- Pozo, A. (2015). Relación de productividad, motivación y la satisfacción laboral de los empleados de una empresa de seguros y su líder. *Hitos de ciencias económico administrativas*.
<https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/1373>
- Puspitasari., F. y Adam, S. (2019). The influence of job stress and motivation to work performance. (Artículo científico). *Universitas Airlangga Surabaya*, Indonesia. [https://www.inicc-peru.edu.pe/revista/index.php/delectus/article/view/53/90](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85071394153&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=a5660199f11643a51c15333fea902d4d&sot=b&sdt=b&sl=29&s=TITLE-ABS-KEY%28estr%c3%a9s+laboral%29&relpos=36&citeCnt=0&searchTerm=Ramírez, E. y Jamanca, R. (2020). Stress and perception of the ability to work in teachers of a public university. <i>Delectus - Revista científica, Inicc-Perú</i> .

<a href=)
- Ramírez, J. (2018). Work Stress from a Relational Perspective. An Interpretive Model. *Revista colombiana de antropología*.
<http://www.scielo.org.co/pdf/rcan/v55n2/0486-6525-rcan-55-02-117.pdf>
- Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E. y Gonzalez, M. (2019). Study of workplace stress and coping mechanisms in Ecuadorian public institutions. *Revista Espacios*. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/a19v40n07p08.pdf>
- Rojas, J., Flores, G. y Cuaya, I. (2021). Main methodological issues in the study of job stress in college staff: A systematic review. RIDU. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*.
<https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/1248>
- Romero, T. y Hernández, R. (2017). Estrés laboral en médicos residentes de los hospitales públicos de Managua. (Artículo científico). *Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Nicaragua*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007505717300091>
- Rosales, V. (2020). *Estrés y satisfacción laboral en colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tocache – San Martín 2020*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36215/Rosales_SVH-SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Salamanca, S. y Garavito, Y. (2021). Systematic Analysis on Occupational Stress in Colombia. *Revista Análisis*.
<https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/analisis/article/download/6806/6361/>
- Servan, A. y Verástegui, L. (2019). Influence of stress on the work performance of administrative staff of the Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas National University. *Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*.
<http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/625/777>
- Valenzuela, D. y Gayoso, M. (2017). Relationship between the frequency of work-related stress and prevalence of functional dyspepsia in Lima Geriatric Army Hospital. (Artículo científico). *Hospital Militar Geriátrico, Perú*.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1022-51292017000100003&script=sci_arttext&tIng=en
- Vargas, T., Vizzuett, V., Amador, E., Becerra, L. y Villegas, E. (2018). Labor satisfaction and its influence on productivity. *Teuken Bidikay*.
<https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/teu/article/view/1444/1094>
- Vela, E. (2017). *Estrés laboral y Actitud hacia el Trabajo en los Trabajadores Asistenciales del Hospital Juanjui II-E, 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31671/vela_c_e.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Velásquez, E. (2022). Labor Stress and its relationship with the performance of service promoters of the Magdalena del Mar district agencies, in a financial institution, 2019 – 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1492/2075>
- Velásquez, N. (2015). Labor management motivation and its influence on productivity firms in Chimbote. *In Crescendo. Institucional*.
<https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/1119/844>
- Yeverino, J. y Montoto, M. (2019). Efficiency and productivity in transfer units of scientific research results in Mexico. *Contaduría y Administración*.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v64n3/0186-1042-cya-64-03-e105.pdf>

- Yujra, F. (2021). Effect on production and productivity by the agricultural support of minera irl s.a. in the communities. *Revista de investigaciones de la escuela de posgrado*.
<http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/2418/379>
- Zamora, L. (2021). Work stress and expression of anger in workers of a mining unit in times of covid - 19, Juliaca. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/1660/1939
- Zuñiga, E. (2019). Labor Stress and Its Influence in the Performance of Workers. *Gestión en el Tercer Milenio*.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17317/14574>

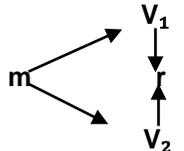
ANEXOS

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Estrés laboral	Reacción que puede tener el individuo ante exigencias, presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación. (OMS, 2007)	Es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima y se midió a través de sus dimensiones e indicadores.	Físico	Carga laboral Tiempo Tareas realizadas	1,2,3, 4,5, 6	Ordinal
			Psicológico	Sufrimiento Fallecimientos Nivel de preparación profesional Nivel de apoyo Incertidumbre en el tratamiento	7,8,9, 10,11,12,	
			Social	Conflictos con el personal de salud Insuficiente personal	13, 14,15, 16,17 18	
Rendimiento productivo	Relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos empleados. Se utiliza para estimar y medir el rendimiento del recurso humano. (Kootz & Weihrich, 1998)	Es la calidad del trabajo que cada empleado le aporta a sus tareas diarias, durante un determinado período de tiempo y se midió a través de sus dimensiones e indicadores.	Eficiencia	Equidad en la distribución de recursos Logística adecuada Uso óptimo del presupuesto	1,2,3, 4,5,6	Ordinal
			Eficacia	Cumplimiento de metas Cumplimiento de objetivos Uso adecuado material tecnológico	7,8,9, 10,11,12	
			Adaptabilidad	Adecuación a los cambios Comprensión de las necesidades Solidarización con los trabajadores Respeto de funciones Responsabilidad	13,14, 15 16,17, 18	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín - 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de estrés laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022? ¿Cuál es el nivel de rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de estrés laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022. Identificar el nivel de rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022. Conocer la relación entre las dimensiones del estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre el estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de estrés laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022, es alto. H2: El nivel de rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022, es alto. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones del estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022.</p>	<p>Técnica Encuesta.</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental, Correlacional, Transversal</p> <div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 10px;"> <p>Donde: m = muestra en estudio V₁ = Estrés laboral V₂ = Rendimiento productivo r = Relación</p> </div> </div>	<p>Población La población estuvo conformada por 38 personal asistencial del Centro de Salud de Morales, 2021</p> <p>Muestra La muestra estuvo conformada por el 100% de la población en estudio.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Estrés laboral</td> <td>Físico</td> </tr> <tr> <td>Psicológico</td> </tr> <tr> <td>Social</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Rendimiento productivo</td> <td>Eficiencia</td> </tr> <tr> <td>Eficacia</td> </tr> <tr> <td>Adaptabilidad</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Estrés laboral	Físico	Psicológico	Social	Rendimiento productivo	Eficiencia	Eficacia	Adaptabilidad
Variables	Dimensiones												
Estrés laboral	Físico												
	Psicológico												
	Social												
Rendimiento productivo	Eficiencia												
	Eficacia												
	Adaptabilidad												

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Estrés laboral

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de estrés laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

N°	ÍTEMS DE ESTRÉS LABORAL	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Físico						
01	La carga laboral se distribuye de manera óptima entre todos los colaboradores de la institución.					

02	Le resulta complejo distribuir su tiempo dado a la alta demanda de trabajo.					
03	Las tareas que usted desarrolla en su puesto de trabajo se ajustan a sus conocimientos, competencias y experiencias.					
04	El tiempo establecido para el desarrollo de una actividad es el adecuado.					
05	Usted siente que la carga laboral le genera sentimientos de frustración y estrés.					
06	Usted cumple con las tareas que le asigna su jefe o superior en el tiempo previsto.					
Psicológico						
07	Las tareas que realiza le generan sentimientos de sufrimiento.					
08	En su centro de trabajo, se reportan casos de fallecimiento a consecuencia del ejercicio de sus labores.					
09	Considera que está preparado intelectual y física para desempeñarse eficientemente en su actual cargo.					
10	Los integrantes de la institución con frecuencia se muestran solidarios y apoyan con sus pares.					
11	Usted se siente seguro con el trabajo que realiza.					
12	Los cambios le generan sentimientos de incertidumbre o ambigüedad.					
Social						
13	Usted se siente tensionado con las diferentes reacciones de sus compañeros de trabajo ante un conflicto.					
14	La insuficiencia del personal ha hecho que sus labores aumenten exponencialmente.					
15	Ante el suceso de un problema en la institución se dialoga en equipo para fijar el mejor proceso a seguir.					
16	Las responsabilidades que posee en su puesto de trabajo					

	lo agotan emocionalmente.					
--	---------------------------	--	--	--	--	--

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Rendimiento productivo

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de rendimiento productivo del personal asistencial del Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	ÍTEMS DE RENDIMIENTO PRODUCTIVO	ESCALA				
		1	2	3	4	5

Eficiencia					
01	En la institución se distribuyen los recursos y capacidades de acuerdo a las necesidades que posee el ente.				
02	La distribución de los recursos se realiza adecuadamente con los objetivos fijados a nivel institucional.				
03	El presupuesto se distribuye de manera objetiva con el fin de brindar un mejor servicio a los usuarios internos y externos.				
04	Las áreas de la institución se encuentran abastecidas adecuadamente.				
05	Se gestiona eficientemente el presupuesto para atender los requerimientos de la institución.				
Eficacia					
06	Usted prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas.				
07	En la institución se trabaja de manera coordinada y en equipo para conseguir con mayor facilidad los objetivos previstos.				
08	Las metas fijadas en la institución son de uso adecuado, concisas y coherentes con la visión que persigue la entidad				
09	Usted se esfuerza por lograr los objetivos deseados por la institución.				
10	Usted se apoya de las herramientas tecnológicas con el fin de cumplir con lo solicitado.				
11	La institución cuenta con sistemas informáticos actualizados para facilitar la labor de los colaboradores.				
Adaptabilidad					
12	Usted se adecua con facilidad a los cambios que se presentan en la institución.				
13	Usted reconoce las necesidades y falencias que posee la institución.				

14	Usted se solidariza con sus compañeros de trabajo cuando observa que poseen dificultades para alcanzar sus metas.					
15	Usted muestra una actitud de respeto ante su jefe y a las funciones asignadas.					
16	Usted se responsabiliza de sus acciones realizadas al interior de la entidad.					

Validación de los instrumentos de investigación

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial
Instrumento de evaluación : Cuestionario Estrés Laboral
Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Gandy Carballo Shica.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Estrés Laboral .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Estrés Laboral .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Estrés Laboral .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto 16 de mayo de 2022


Uc. Ma. Sc. Segundo Rodríguez M.
Colg. CLAD 7097

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mejía Piña Sergio Rodrigo
Institución donde labora : Instituto Educativo Superior Tecnológico Amazónico
Especialidad : Maestro en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Estrés Laboral
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Gandy Carballo Shica

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Estrés Laboral .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Estrés Laboral .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Estrés Laboral .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					47	

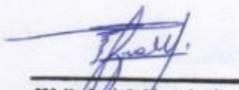
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 16 de Mayo de 2022



CPC. Mr. Sergio Rodrigo Mejía Piña
N° Matrícula 19-823

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
Institución donde labora : MACAHUACHI & MEJIA – CONTADORES ASOCIADOS
Especialidad : Maestro en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Estrés Laboral
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Gandy Carballo Shica.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Estrés laboral , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Estrés laboral					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Estrés laboral de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Estrés laboral .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Estrés laboral .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto 16 de Mayo del 2022


CPC. Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
N° Matricula 18-1485

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Rendimiento Productivo.
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Gandy Carballo Shica.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Rendimiento Productivo.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Rendimiento Productivo.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rendimiento Productivo.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD. El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación.

4.9

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto 16 de mayo de 2022


 UG. MA. IIC. *Segundo Rodríguez M.*
 Coig. CLAD 7097

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mejía Piña Sergio Rodrigo

Institución donde labora : Instituto Educativo Superior Tecnológico Amazónico

Especialidad : Maestro en Gestión Pública

Instrumento de evaluación : Cuestionario: Rendimiento Productivo.

Autor (s) del instrumento (s) : Br. Gandy Carballo Shica

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Rendimiento Productivo.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Rendimiento Productivo.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rendimiento Productivo.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					46	

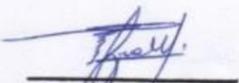
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 16 de Mayo de 2022



CPC. Mg. Sergio Rodrigo Mejía Piña
N° Matricula 19-423

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
 Institución donde labora : MACAHUACHI & MEJIA – CONTADORES ASOCIADOS
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Rendimiento Productivo
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Gandy Carballo Shica.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Rendimiento productivo en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Rendimiento productivo .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Rendimiento productivo de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. Rendimiento productivo .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rendimiento productivo .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto 16 de Mayo del 2022


CPC. Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
 N° Matrícula 18-1461

Autorización de la institución



Morales, 14 de junio del 2022

CARTA N.º 019-2022-D/MICRO RED MORALES

SEÑOR(A)
LIC.ENF.GANDY CARBALLO SHICA
MORALES.-

REFERENCIA: Solicitud de fecha 14.06.2022

ASUNTO: Autorización para realizar trabajo de investigación

Tengo el agrado de dirigirme a Usted a fin de saludarle cordialmente, y su vez comunicarle que lo solicitado mediante documento de la referencia, en calidad de estudiante de maestría por la Universidad Cesar Vallejo, resulta procedente en cuanto coadyuve a la investigación y no vulnere el correcto funcionamiento de las labores asistenciales y administrativas en el establecimiento de salud; es ese sentido, se tiene a bien otorgar la autorización para realizar el trabajo de investigación titulado **“Estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín - 2022”**, en el C.S. Morales – Red de Salud San Martín.

Sin otro en particular, me suscribo de Usted.

Atentamente,



DIRECCION REGIONAL DE SALUD S.M.
RED DE SERVICIOS DE SALUD S.M.
Lenny Yarith Diaz Narba
Obst. Lenny Yarith Diaz Narba
C.O.P. 34307
JEFE DE LA MICRORED MORALES

Morales, 14 de junio del 2022

CARTA N.º 019-2022-D/MICRORED MORALES

Señora:

GANDY CARBALLO SHICA
ESTUDIANTE DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
CIUDAD. –

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN Y USO DE NOMBRE DE LA ENTIDAD

Grato es dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que, en respuesta a su solicitud, ésta MicroRed autoriza la ejecución y el uso del nombre del Establecimiento de Salud para la Publicación de los resultados de su investigación "**Estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín - 2022**", debo indicar que deberá hacer llegar a la oficina de la institución, una copia de los resultados de investigación y propuestas de mejora.

Sin otro particular, me despido de Usted.

Atentamente,


DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD S.M.
RED DE SERVICIOS DE SALUD S.M.
JEFATURA
Obst. Lenny Yudith Diaz Narba
COP. 34307
JEFE DE LA MICRORED MORALES

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20154547259
Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Obst. Lenny Yudith Diaz Narba	DNI:44286540

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín – 2022.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autora: Nombres y Apellidos Carballo Shica, Gandy	DNI: 45433124

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: 
(Titular o Representante legal de la Institución)
 DIRECCION REGIONAL DE SALUD S.M.
 RED DE SERVICIOS DE SALUD S.M.
 COP. 34307
 JEFE DE LA MICRORED MORALES

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

BASE DE DATOS

V1: Estrés laboral

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	TOTAL
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	27
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	60
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	44
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	28
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
21	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
22	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
23	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
26	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	27
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
28	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
29	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	60
30	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
31	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	44
32	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39
33	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
34	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	28
35	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
36	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
37	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
38	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25

V2: Rendimiento productivo

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	TOTAL
1	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	2	43
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	54
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	20
4	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	27
5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	57
6	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	27
7	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	57
8	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	39
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	62
10	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	71
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	68
12	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	45
13	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	37
14	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	2	51
15	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	26
16	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	36
17	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	50
18	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	2	2	2	2	29
19	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	2	2	2	2	32
20	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	57
21	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	2	43
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	54
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	20
24	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	27
25	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	57
26	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	27
27	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	57
28	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	39
29	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	62
30	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	71
31	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	37
32	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	2	51
33	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	26
34	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	36
35	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	50
36	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	2	2	2	2	29
37	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	2	2	2	2	32
38	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	57



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CAJAN VILLANUEVA MARINA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín-2022", cuyo autor es CARBALLO SHICA GANDY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 13 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CAJAN VILLANUEVA MARINA DNI: 16419378 ORCID 0000-0002-1559-4556	Firmado digitalmente por: CVILLANUEVAMAR el 11-08-2022 15:48:29

Código documento Trilce: TRI - 0342118