

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CON MENCIÓN EN SALUD OCUPACIONAL

Estrés laboral y desempeño profesional de los trabajadores del área administrativa de la Dirección de Salud Chota, 2023.

Línea de Investigación: Gestión de Calidad del Cuidado de Enfermería

AUTORA:

Carranza Carranza Rosmery

Jurado Evaluador:

Presidente: Torres De Gonzales Gloria Odilia

Secretario: Moya Vega Victoria Graciela

Vocal: Carrera Abanto Marabet Soledad

ASESORA:

Rodríguez Sagastegui Mila Del Carmen

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7723-1523>

TRUJILLO – PERÚ 2023

Fecha de sustentación: 2023/12/14

Estrés laboral y desempeño profesional de los trabajadores del área administrativa de la Dirección de Salud Chota, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.unach.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

Declaración de originalidad

Yo, MILA DEL CARMEN RODRIGUEZ SAGASTEGUI, docente de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en SALUD OCUPACIONAL, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor(a) de la tesis titulada “ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE SALUD CHOTA, 2023”, autor(a)(es)(as) CARRANZA CARRANZA ROSMERY, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 14%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el (09/02/2024)
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Trujillo, 9 de FEBRERO 2024

RODRIGUEZ SAGASTEGUI MILA DEL CARMEN

DNI:45850541

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7723-1523>

FIRMA

FIRMA


CARRANZA CARRANZA ROSMERY

DNI: 70864945

FIRMA


RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 0142-2023-D-F-CCSS-UPAO

Trujillo, 28 de febrero del 2023

VISTO: el Oficio N° 0279-2023-DASE-UPAO cursado por el señor Director Académico de la Segunda Especialidad Profesional, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Oficio N° 0279-2023-DASE-UPAO, se solicita la aprobación e inscripción del Proyecto de Tesis presentado por la Licenciada **ROSMERY CARRANZA CARRANZA**, alumna de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en SALUD OCUPACIONAL; titulado **ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE SALUD CHOTA, 2023**, así como el nombramiento de su asesora **Ms. MILA DEL CARMEN RODRIGUEZ SAGASTEGUI**.

Que, el proyecto de tesis cuenta con la conformidad del Comité Revisor, y con el porcentaje permitido en el software antiplagio TURNITIN.

Que, habiendo cumplido con los procedimientos académico-administrativos reglamentarios establecidos. Debe autorizarse la inscripción del Proyecto de Tesis, el mismo que tiene una vigencia de un (01) año durante el cual la autora tiene derecho exclusivo sobre el tema elegido.

Estando a las consideraciones expuestas y amparados en las facultades conferidas a este Despacho.

SE RESUELVE:

PRIMERO: **AUTORIZAR** la inscripción del Proyecto de Tesis titulado **ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE SALUD CHOTA, 2023**, en el Libro de Registro de Proyectos de Tesis de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería, con el N° **005-2023**, de fecha 28 de febrero del 2023.

SEGUNDO: **DECLARAR** expedita a la Licenciada **ROSMERY CARRANZA CARRANZA**, para el desarrollo del Proyecto de Tesis, dejando claro que la autora tiene derecho exclusivo sobre el tema elegido, por el periodo de un (01) año.

TERCERO: **DESIGNAR** como asesora del Proyecto de Tesis a la **Ms. MILA DEL CARMEN RODRIGUEZ SAGASTEGUI**, quien está obligada a presentar a la Dirección Académica de la Segunda Especialidad Profesional, los informes mensuales del avance respectivo.

CUARTO: **DISPONER** que el Director Académico de la Segunda Especialidad Profesional tome las acciones correspondientes, de conformidad con las normas y reglamentos, a fin de que la Licenciada y la asesora, cumplan las acciones que les competen.

REGISTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE




Dr. Jorge Lysier Reynaldo Vidal Fernández
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD




Ms. Carlos Augusto Díez Morales
SECRETARIO ACADÉMICO (E)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

C.c.: DASE, SEE Asesora, Interesada, Archivo

Jorge Lysier

DEDICATORIA

Mis padres por apoyarme y darme la fortaleza para seguir a pesar de las adversidades de la vida y cumplir mis metas, además porque son la razón de mi existencia y son quienes me inculcaron que la sensibilidad y el respeto son unas de las actitudes primordiales que un profesional de la salud no puede perder.

A mis hermanos quienes me brindan su apoyo incondicional, fortaleza y confianza necesaria; enseñándome la perseverancia de la vida, el amor para realizar cada acción y a mi hermanito que desde el cielo siempre me acompaña en el transcurso de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por brindarme la vida, salud, sabiduría e iluminarme en cada instante de mi vida para forjar el presente trabajo de investigación.

A mi asesora, Ms. Mila Del Carmen Rodríguez Sagastegui, por su colaboración y valiosa orientación en el transcurso y elaboración de mi informe de tesis.

A los docentes de la Universidad Privada Antenor Orrego, que día a día fueron brindándome conocimientos a lo largo de mi formación profesional.

A los trabajadores del área administrativa de la Dirección de Salud, por apoyarme durante el período de recolección de datos.

RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y desempeño profesional de los trabajadores del área administrativa de la Dirección de Salud Chota, 2023. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, relacional y transversal. La muestra estuvo conformada por 70 trabajadores, entre 20 y 65 años, se aplicó un cuestionario validado, el Alpha de Cronbach, cuyo valor fue 0.951. Los resultados fueron: En el estrés laboral encontramos un 78.6% de los trabajadores, presentaron un moderado nivel de estrés, un 15.7% bajo y un 5.7% alto. En el desempeño profesional de los trabajadores, encontramos un 59.9%, presentaron regular desempeño, un 27.2% mal desempeño y 12.9 % buen desempeño. Con respecto a la relación entre estrés laboral y desempeño profesional de los trabajadores, se encontró que un 47.1% presentó estrés moderado y un desempeño regular, un 22.9% estrés moderado y un mal desempeño y 11.4% estrés bajo y un regular desempeño. Se utilizó la prueba estadística Chi-cuadrado para determinar la relación de las variables, se encontró un $p= 0.040$. Se concluye que, si existe relación significativa entre estrés laboral y desempeño profesional, los trabajadores en su mayoría presentaron estrés moderado y un regular desempeño.

Palabras claves: Estrés, estrés laboral, desempeño, ambiente de trabajo, trabajo en equipo, trabajo administrativo.

ABSTRACT

The objective of this research study was to determine the relationship between the level of work stress and professional performance of workers in the administrative area of the Chota Health Department, 2023. The study was quantitative, descriptive, relational and cross-sectional. The sample consisted of 70 workers, between 20 and 65 years old, a validated questionnaire was applied, Cronbach's Alpha, whose value was 0.951. The results were: In work stress we found 78.6% of the workers, presented a moderate level of stress, 15.7% low and 5.7% high. In the professional performance of the workers, we found 59.9%, presented regular performance, 27.2% poor performance and 12.9% good performance. Regarding the relationship between job stress and professional performance of workers, it was found that 47.1% presented moderate stress and regular performance, 22.9% moderate stress and poor performance, and 11.4% low stress and regular performance. The Chi-square statistical test was used to determine the relationship of the variables, a $p= 0.040$ was found. It is concluded that, if there is a significant relationship between job stress and professional performance, the majority of workers presented moderate stress and regular performance.

Keywords: Stress, work stress, performance, work environment, teamwork, administrative work

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En el cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, someto a vuestra consideración la tesis titulada: **“ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE SALUD - CHOTA, 2023”**. Luego de haber culminado satisfactoriamente mis estudios en dicha casa superior, donde me formé profesionalmente para estar al servicio de la sociedad.

El presente estudio fue realizado con el propósito de obtener el título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con Mención en Salud Ocupacional, es producto de una investigación ardua y constante con la finalidad de determinar la relación que existe entre el estrés laboral y Desempeño profesional de los trabajadores del área administrativa de la Dirección de Salud – Chota. Esperando señores Miembros del Jurado que este trabajo de investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Atentamente,
Rosmery Carranza Carranza

TABLA DE CONTENIDOS

	Pág.
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
PRESENTACIÓN	ix
INDICE DE CONTENIDOS	x
INDICE DE TABLAS	xi
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Problema de Investigación	12
1.2. Objetivos	19
II. MARCO DE REFERENCIA	
2.1. Marco teórico	20
2.2. Antecedentes del estudio	34
2.3. Marco conceptual	36
2.4. Sistema de hipótesis	37
2.5. Variables e indicadores	38
III. METODOLOGIA	
3.1. Tipo y Nivel de Investigación	40
3.2. Población y Muestra de estudio	40
3.3. Diseño de Investigación	40
3.4. Técnicas e instrumentos de investigación	41
3.5. Procesamiento y análisis de datos	42
3.6. Consideraciones éticas.	44
IV. RESULTADOS	
V. DISCUSION	
CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	57
ANEXOS	59
	69

INDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla IV-1	Estrés laboral de los trabajadores del área administrativa de la Dirección de Salud Chota, 2023	45
Tabla IV-2	Desempeño profesional de los trabajadores del área administrativa de la Dirección de Salud Chota, 2023	45
Tabla IV-3	Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional de los trabajadores del área administrativa de la Dirección de Salud Chota, 2023	46

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de Investigación

a. Descripción de la realidad problemática

La palabra estrés es muy común escucharla hoy en día, sobre todo en los centros de trabajo, trayendo como consecuencia que afecte directamente en el desempeño profesional, ocasionando problemas físicos, psicológicos en los trabajadores y que en muchos casos los empleadores no están tomando en cuenta la gravedad de este problema, el estrés repercute negativamente en la productividad de los trabajadores y perjudica a las organizaciones, por lo que resulta una necesidad de buscar la asistencia de profesionales de la salud para que este problema no se siga incrementado, actualmente algunas organizaciones se han preocupado y están realizando modificaciones en sus prácticas de gestión, salud y seguridad en el trabajo¹.

La Organización Mundial de la Salud (OMS)² en el 2019, realizó un estudio titulado estrés laboral un padecimiento mundial en los Estados Unidos donde se encuestó a los trabajadores y encontraron que más del 50% de los encuestados creían que el estrés tenía un impacto negativo en su salud física, psicológica y laboral. Como resultado de estas altas tasas de prevalencia, consideran que el estrés viene a ser la epidemia de salud del siglo XXI.

También afirma que el estrés repercute en la salud y se manifiesta de distinta manera en cada persona, sin embargo, los elevados niveles de estrés contribuyen al deterioro de la salud, incluye los trastornos mentales y del comportamiento, los principales son el agotamiento, el síndrome de Burnout, ansiedad y la depresión, conllevando de esta manera a daños físicos, trastornos musculoesqueléticos y enfermedades cardiovascular, además, confirman la existencia del del Burnout o desgaste ocupacional dentro de la clasificación de los problemas más frecuentes en el trabajo, llegando a ocupar el onceavo lugar de esta categoría².

La Organización Panamericana de la Salud (OPS)³, en el 2018, realizó un análisis situacional de salud de los trabajadores y al encontrar resultados alarmantes manifiesta que el estrés es considerado dentro de las patologías del presente siglo, debido a que se han venido incrementando progresivamente y afectando de manera negativa a la salud, evalúa las dimensiones como la angustia emocional, despersonalización y realización personal y por lo tanto lo consideran como un problema de salud pública. Concluyen que no solo es necesario fomentar entornos laborales saludables, sino también hacer hincapié en la realización de aportes positivos enfocados al buen desempeño, motivación laboral y satisfacción en el trabajo permanentemente.

La Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OECD)⁴, en el 2022 realizaron una encuesta y encontraron que España figura como el quinto país con mayor nivel de estrés, representado por un 60% de los trabajadores que afirmaron haberlo experimentado en varias ocasiones en sus centros de labores. Es también el país que presenta elevados porcentajes de accidentes laborales especialmente relacionados con el estrés causando problemas físicos y psicológicos, con un 40% del total de accidentes laborales están directamente relacionados con el estrés.

Además, según el informe de Empresas Humanas y Saludables⁵, menciona que uno de cada seis trabajadores sufrirá problemas de salud mental a lo largo de su vida debido al estrés laboral a lo largo de su carrera profesional. También firman que los dos últimos años han sido una fuente constante de incertidumbre para la población, de modo que no es de extrañar que los niveles de estrés laboral sean tan altos.

La OMS⁶ en el 2022, estima que el 75% de los mexicanos ha reportado estrés relacionado con el trabajo según las estadísticas encontradas, además tras varias investigaciones ha puesto al país azteca en el lugar número uno en esta categoría, seguido por Estados Unidos con un 59% de su población con estrés laboral. Todo esto se encontró en México debido a que es el país con más horas laborales, entre los principales síntomas que tienen las personas con estrés laboral es el constante dolor de cabeza, también encontraron que un 73%

de los trabajadores registró cuadros de angustia e irritabilidad, 65 % presentó cansancio, 55% tiene ansiedad y el 44% registra malestares estomacales.

El Ministerio de Salud y Protección Social⁷ de Colombia 2020, manifiesta que el estrés laboral es considerado un riesgo psicosocial y está ligado directamente a las diversas causas laborales, considerada dentro de las categorías de las enfermedades laborales, la ley 1562 del 2012 menciona que se considera como consecuencia de la exposición a los factores de riesgo naturalmente presentes en las actividades laborales. Además teniendo en cuenta las habilidades y destrezas para identificar, vigilar y controlar constantemente la exposición a los diversos factores de riesgo psicosocial inherentes al lugar de trabajo y con la finalidad de detener de manera oportuna del origen de las diversas enfermedades ocasionadas por el estrés laboral.

Según el Sistema de Riesgos Generales del Trabajo⁸, realizó una Encuesta Nacional de Salud y Empleo en Colombia en el 2020, encontró un 33% de los encuestados reportaron experimentar ansiedad laboral, lo que ubica a Colombia como el cuarto país con mayor número de padecimientos en la escala mundial, además refieren al igual que la OMS que el estrés es una enfermedad del presente ciclo, además es muy común en la coyuntura actual ocasionada por la pandemia que viene afectando de manera negativa al desempeño profesional de los colaboradores y que en el peor de los casos conlleva a sufrir graves complicación con la salud y hasta causa la muerte.

La Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)⁹, en el 2022 en el Ecuador, realizó una encuesta a los colaboradores con la finalidad de conocer qué porcentaje de trabajadores presentan estrés laboral. Encontrando como resultados que las principales razones organizacionales del estrés de los trabajadores, afectan al 27% de los mismos, incluyen una cantidad excesiva de trabajo, una estructura laboral inflexible y la falta de control sobre situaciones específicas. Finalmente se encontró que existe un nivel muy alto de riesgos, evidenciado con un 36% en el personal con contratos temporales, el 30% de los empleados trabaja en el sector privado, mientras que el 17% de los empleados trabaja en el sector público.

En Latinoamérica no se da mucha importancia a este problema, pero de los pocos estudios realizados en algunos países tales como en Chile, este realizó la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo¹⁰ en el 2019 y encontró que 28% de los empleados y 13% de los empleadores admitieron que el estrés formaba parte de su cultura laboral, también han confirmado que los colaboradores diariamente están expuestos a factores estresantes en el trabajo, el cual aumenta la probabilidad de sufrir enfermedades, también se encontró informes en Perú y Colombia que lo confirman, apreciándose un resultado más severo al estrés por no ser tratado a tiempo, el síndrome de Burnout, en distintos estudios se ha demostrado que viene a ser un efecto principal de la presencia de niveles extremadamente altos de estrés¹¹.

El Instituto de Opinión Pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP)¹², en el 2019 cataloga al estrés laboral como el enemigo silencioso debido a que en la encuesta realizada encontró que el 80% de los peruanos actualmente experimentan o han experimentado estrés laboral, el cual repercute directamente en su desempeño, Lima presenta el mayor porcentaje de trabajadores con altos niveles de estrés, un 38,8%, además indica que los peruanos sufren de cambios de humor, insomnio y otras circunstancias extremas relacionadas con el estrés.

Según la psicóloga y especialista Rojas de Cajamarca 2018, refiere que la ansiedad en los centros laborales es a consecuencia del estrés laboral, hizo hincapié en los informes de salud encontrados en el Perú, la mayoría de las causas de esta enfermedad afecta directamente al desempeño profesional evidenciándose con un 60% de la población peruana y al 70% de los trabajadores con estrés laboral, debido a malas relaciones interpersonales entre trabajadores, también menciona la edad más común para presentar estrés oscila entre 25 a 40 años, debido a que las personas de esta edad se encuentran en su mayoría laborando, asumen responsabilidades e innovaciones en sus centros de labores, además siendo afectadas en mayor proporción el género femenino¹³.

Cajamarca es un departamento con pobreza, en cierta parte tiene que ver con el aumento de nivel de estrés en los trabajadores, por preocupaciones que viven día a día en sus hogares y centros de laborales, y todo esto hace que el

desempeño profesional de los mismos no sea el esperado, de la misma manera ocurre en la actualidad en la en la Dirección de Salud Chota (DISA), debido a las condiciones de trabajo tales como; trabajar bajo presión, designación de muchas responsabilidades, las malas relaciones interpersonales, no hay trabajo en equipo, etc. Esto causa, ausentismos, impuntualidad, irresponsabilidad y con frecuencia, las enfermedades crónicas son provocadas por el estrés el cual no les permite realizar de manera adecuada sus labores encomendadas.

Este será el primer estudio que permita conocer el nivel de estrés que experimentan los trabajadores de esta institución y cómo se relaciona con su desempeño profesional debido a que no existen datos estadísticos locales, los resultados beneficiaran, a la institución para poder determinar, el porqué de la conducta de los trabajadores ante la presencia de algunas situaciones dentro del centro de labores, y como afectan o no las diversas circunstancias que se dan diariamente en los centros laborales.

b. Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y desempeño profesional de los trabajadores del área del área administrativa de la Dirección de Salud Chota, 2023?

c. Justificación de la Investigación

La presente investigación presenta un aporte teórico, debido a que el este estudio ayudará a comprender la pregunta de investigación, al analizar los modelos teóricos de la relación entre el estrés laboral y el desempeño por Sullivan y Bhagat y la Adaptación de Calixta Roy. Estos modelos demuestran que el estrés es un proceso emocional adaptativo que requiere que un individuo se adapte obligatoriamente a ciertas circunstancias en su lugar de trabajo, buscando posibles soluciones con el único fin de que no repercuta en la salud del mismo y por ende no afecte al desempeño profesional.

Practico, los resultados del estudio, ayudará a promover diferentes programas de salud pública que permitan contribuir dentro de las entidades, la creación de ambientes armónicos, implementar un programa de control del estrés para los trabajadores, con la única finalidad de que se impida que los trabajadores sufran estrés laboral y por lo tanto presentaran un buen desempeño profesional es su institución.

El presente estudio tiene un aporte metodológico a través del diseño de instrumentos validados por juicio de expertos en el tema de investigación, además cuenta con el alfa de Cronbach, para que de este modo nos permita encontrar datos reales y significativos y podamos buscar soluciones adecuadas al problema de investigación y también permitirá ser instrumentos base para futuras investigaciones afines.

Esta investigación será útil para la sociedad debido a que no existen investigaciones a nivel local con respecto al tema de investigación, esto se convertirá en uno de los primeros aportes, este trabajo de investigación es un material más a la cual tendrán acceso el Ministerio de Salud (MINSA) y otras organizaciones, a la hora de tomar decisiones, afirmando que el estrés y el desempeño profesional son factores que inciden en la eficacia administrativa y

sobre todo en la salud, la presente investigación ayudará al sector de salud a contar con una línea de base y reportará recomendaciones a la Dirección de Salud para poder aplicar los correctivos necesarios y mejorar su calidad de trabajo y salud.

El estudio es importante porque permitirá entender cómo los niveles de estrés se relacionan y afectan al desempeño profesional de los trabajadores de la Dirección de Salud Chota, manifiestan que una parte significativa de los colaboradores experimentan fatiga, desmotivación y comportamientos laborales negativos, como ausentismo, impunidad, irresponsabilidad frecuente, enfermedades crónicas provocadas por el estrés que dificultan el desempeño eficaz de las funciones de los trabajadores

A pesar de la gran importancia de las variables de estudio, los factores de estudio y de la influencia actual que tiene la salud ocupacional, los estudio aún sigue siendo muy limitados. Por tal manera el presente trabajo de investigación tiene un aporte a la especialidad con la contribución de conocimiento actualizado sobre el estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el contexto administrativo, además beneficiará a dicha especialidad con una fuente de información, que puede ser consultada por los estudiantes que estén interesados en el tema se puedan apoyar para profundizar el estudio.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

- Determinar la relación entre nivel de estrés laboral y desempeño profesional de los trabajadores del área de administrativa de la Dirección de Salud Chota, 2023.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del área de administrativa de la Dirección de Salud Chota, 2023.
- Identificar el desempeño profesional de los trabajadores del área administrativa de la Dirección de Salud Chota, 2023.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Marco teórico

El término estrés generalmente se refiere a un estado emocional muy desagradable que se manifiesta cuando las personas no están completamente seguras de su capacidad para enfrentar desafíos relacionados con cosas importantes. La relación entre las personas y su entorno genera estrés, que es una respuesta de adaptación mediada por las diferencias individuales y los procesos psicológicos como resultado de una acción externa o un evento que impone demasiadas exigencias a su estado físico o psicológico¹⁴.

De la misma manera la Organización Internacional del Trabajo (OIT)¹⁵, ha definido el estrés como el indicador inicial de un daño físico y emocional, así como del estado de ansiedad que puede llevar a la persona a tener depresión, en la actualidad se puede describir como sentirse mal de salud por la mañana hasta llegar a un estado de ansiedad por la noche, afirma que el estrés no es un problema de salud, sino la indicación inicial del cuerpo de una lesión física o emocional se presenta como un desequilibrio entre requerimientos, capacidades y competencias percibidas por la persona.

Así mismo, la OMS¹⁶ menciona al estrés como un fenómeno físico y psicológico, la ansiedad sirve como advertencia y que en su conjunto preparan al organismo para una determinada acción de una respuesta específica que es necesaria para la supervivencia de los individuos. La respuesta debe estar de acuerdo con las demandas del entorno y no debe ser inadecuada o excesiva cuando esta respuesta natural se da de manera excesiva, la tensión se sobrecarga.

Según la OIT¹⁷, el estrés laboral es una respuesta física y emocional al daño provocado por un desequilibrio entre las demandas percibidas y la capacidad para responder a esas demandas. El estrés está directamente relacionado con el trabajo y determinado por las organizaciones; el diseño del trabajo y todas las relaciones laborales tienen lugar cuando los requisitos del trabajo no se realizan de acuerdo con las capacidades requeridas; además las

habilidades, destrezas y el conocimiento de los individuos ya sea individual o colectivo para hacer frente a las expectativas de la organización para la que laboran.

Por otro lado, para definir de manera clara y precisa el estrés laboral viene a ser todas aquellas respuestas propias del organismo a diversas situaciones nocivas presentes en el medio ambiente, se da por la fuerza que conlleva a que exista un desgaste de origen psicológico o físico, el cual presiona sus límites de equilibrio, produciendo tensión en el individuo. El estrés en el lugar de trabajo es el resultado de la interacción de un individuo con su entorno de trabajo, que es causado por sus condiciones de trabajo de tal manera que se excede y acaba con sus propios recursos, dañando principalmente su salud¹⁸.

Al respecto la OPS¹⁹, manifiesta que el estrés laboral es algo común para todos actualmente, en el lugar de trabajo actual se caracteriza por los avances tecnológicos, la globalización, el crecimiento de la industria y las comunicaciones virtuales nos impulsa a tener muchos retos en condiciones que regularmente aumentan los límites de las capacidades y destrezas; teniendo como resultados al estrés, que puede conllevar a limitaciones mentales, físicas y sociales, todo esto nos lleva a perjudicar la salud, disminuir de manera progresiva la productividad y de esta manera afectando a la familia y entornos sociales.

A su vez la OMS²⁰ considera el estrés laboral como una epidemia mundial, afirma que viene a ser un riesgo laboral con mayor probabilidad que podría impactar negativamente a todos los trabajadores, produce cambios en el estado de salud, presencia de ausentismo y disminución de la productividad y desempeño, el incremento de patologías, accidentes laborales. Por otro lado, los cambios constantes en los puestos de trabajo causan alteraciones en el estado de salud de los individuos, también del sueño, problemas digestivos, psicológicos, sociales y familiares, así como un mayor riesgo de accidentes³.

De la misma manera la OPS/ OMS, Rodríguez³, refiere que el estrés laboral es capaz de disminuir progresivamente la motivación y las capacidades, destrezas, el compromiso y el desempeño profesional los cuales son la causa de la rotación del personal constantemente y por ende el retiro temprano. Todo esto

conduce a una disminución de la productividad, la competencia en el mercado y la percepción pública de la organización.

El estrés se divide en nivel bajo, aquí los síntomas son netamente físicos, presentan simples dolores de cabeza, espalda, debido a esto suele presentarse mal desempeño en el trabajo, también está presente la irritabilidad, insomnio, ansiedad y serios problemas de concentración en su trabajo. el nivel moderado, es aquí en donde los colaboradores suelen evidenciar diversas dificultades para poder conciliar el sueño, entender, comprender y concentrarse, mala comunicación, alteraciones en el peso, el individuo se vuelve pesimista, todas estas actitudes negativas expresadas en el centro de labores mediante las inasistencias constantes, aumento progresivo de irritabilidad consigo mismo y con los compañeros de trabajo²¹.

Finalmente tenemos el nivel severo o alto, es aquí donde ya los trabajadores presentan un nivel de mal desempeño, su autoestima que presentan es baja, el consumo de sustancias es excesivo tanto de alcohol, cigarros, café, es aquí donde ya empiezan a presentar distintos daños físicos, psicológicos y hasta biológicos en su organismo los cuales afectan a nivel personal familiar y por ende la institución en la que laboran²².

Los síntomas más comunes del estrés laboral incluyen irritabilidad, insomnio, dolores de cabeza crónicos, taquicardia, agotamiento físico, miedo, ansiedad, preocupación, ganas persistentes de llorar, irritabilidad e ira que amenaza con insultar y puede llegar a golpear, aunque parecen no reflejar la gravedad del problema, estas manifestaciones físicas pueden generar confusión con otras enfermedades, es primordial identificarlas y tratarlas oportunamente para prevenir y disminuir la aparición de signos y síntomas de problemas más graves como el síndrome de Burnout²³.

La causa principal del estrés positivo es la respuesta del cuerpo de cada persona a diversas situaciones estresantes; este estrés es lo que da lugar al estrés positivo de manera inconsciente, los resultados de las respuestas no dañan la salud humana integral y su persistencia están directamente relacionadas con la persistencia del estrés, tiene que ver mucho con la forma de

adaptarse el individuo a sus labores en su centro de trabajo²⁴.

También se refiere a que perdura promedio un mes, la respuesta va aumentando con el pasar del tiempo e inicia a intervenir en bienestar del trabajador (empieza presentar insomnio, taquicardia, ansiedad, depresión, etc.), debido a esto, existe un caso de estrés laboral negativo y se requiere acción inmediatamente y evitar posibles complicaciones en la salud. En cambio, el estrés negativo nos paraliza y nos angustia constantemente. Pero un estrés positivo nos activa como individuos y como trabajadores y nos motiva para dar lo mejor de nosotros mismos sacando las destrezas, habilidades y responsabilidades y esta manera avanzar en nuestra trayectoria laboral²⁵.

Los agentes estresantes tienden a aparecer en cualquier momento, en cualquier nivel y en cualquier circunstancia a la que se somete el colaborador, es una situación a la que no puede adaptarse de manera inmediata y por tal motivo no se sienta competente. También viene a ser cualquier suceso que el individuo experimenta como una amenaza de su alrededor y esto aumenta la capacidad de respuesta en un determinado momento. Los estresores más comunes en los centros laborales son los tanto psicológicas como genéticas cuando estos son realmente fuertes, incluso los trabajadores más calificados pueden sufrir el riesgo de padecer estrés laboral y afecta directamente al trabajador cuando es muy frágil psicológicamente²⁶.

La mayoría de los estresores extra organizacionales vienen a ser todos aquellos que aparecen afuera de centro de labores o de las instituciones, es muy importante valorar las relaciones familiares, sociales, estas características infieren en la esta problemática del ámbito de las organizaciones. Los estresores intra organizacionales son aquellos que incluyen del ambiente en su centro de trabajo, surgen en ambientes laborales inadecuados y tiene que ver con la mala iluminación, ventilación, ruido intenso, etc²⁷.

También existe tipo de estresores requieren al colaborador una adaptación inmediata tanto física como psicológica, está dividida en nivel individual que se refiere a todas aquellas características individuales que influyen en el comportamiento del colaborador, el trabajo bajo presión, tiene que ver

directamente con nivel de aspiraciones del trabajador como la autoconfianza, motivación, habilidades, destrezas, El término factores estresantes a nivel de grupo se refiere a la falta de trabajo en equipo, que en su mayoría es causado por relaciones interpersonales inadecuadas entre compañeros de trabajo y falta de apoyo a los trabajadores por parte de la institución, esto generar un alto grado de inseguridad que a afecta la productividad²⁸.

También la mayoría de Los riesgos psicológicos más comunes asociados directamente con la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las condiciones de trabajo son las causas del estrés en el trabajo internas o externas que casi siempre tienen, influyen directamente en la salud, tanto en el desempeño de los empleados como en su satisfacción laboral. El impacto de los efectos varía en los individuos, pero tiene consecuencias y complicaciones con la salud, incluyendo enfermedades mentales, cardiovasculares y músculo-esqueléticas. De la misma manera, el estrés laboral es la causa principal de distintos problemas del comportamiento que incluye el consumo excesivo de alcohol, drogas, aumento del tabaquismo, sedentarismo y trastornos del sueño²⁹.

Existen algunas causas como las características económicas, salarios mínimos, presión laboral, acoso, conflictos entre empleado, etc. El factor tiempo en la mayoría de oportunidades se da por que los trabajos necesitan ser realizadas a tiempo récord, hoy en día el nivel de auto exigencia es altamente elevado y supone una carga altísima a las que exigen las responsabilidades laborales, a diario las malas relaciones laborales con el equipo de trabajo generan tensiones debido a que trabajan junto a personas que se consideran que no éticas en su manera de actuar o realizar el trabajo en equipo, se origina una sensación de aislamiento y cansancio³.

Por otro lado, es importante conocer sobre el estrés laboral, debido a que no es un tema que deba tomarse a la ligera debido a que afecta directamente a la productibilidad de las empresas u organizaciones, tenemos: Bajo nivel de productividad, aumento de los accidentes laborales, Síndrome de Burnout, etc³⁰. Los efectos del estrés en el lugar de trabajo sobre los empleados son la continua disminución de las relaciones personales y familiares. Por la mayoría de causas de estrés laboral se genera la aparición de distintas patologías, si estas se

intensifican alteran la salud de los trabajadores e incapacitan progresivamente ya sea temporal o definitiva para realizar cualquier actividad³¹.

El estrés laboral tiene faces que sirven para identificar los estadios que afectan a los trabajadores: La fase de alarma viene a ser la respuesta natural del cuerpo a una situación perturbadora. La persona se prepara para enfrentar algo que percibe como dañino, tiende a durar poco tiempo, la fase de resistencia es la presencia una situación amenazante, dura más tiempo, el organismo produce cierta resistencia y activa al estrés para que no haya la presencia de signos y síntomas de agotamiento, los factores que provocan el estrés siguen alargando en el tiempo y finalmente el agotamiento viene a ser el denominado síndrome de Burnout, presentando agotamiento fisiológico, afecta física y emocionalmente, debido a la incapacidad del organismo para responder a las amenazas externas por más tiempo, si se prolonga causa alteraciones negativas en la salud³².

Las dimensiones del estrés laboral incluyen la respuesta fisiológica se define como procesos asociados con el deterioro físico, el cual conlleva a presentar enfermedades: digestivos, circulatorios y respiratorios. Se puede decir también que es una reacción de luchar o huir ante una amenaza. La mayoría de personas lo han sentido en un momento de su vida, inicia el aumento inesperado de la frecuencia cardiaca, respiración, con la finalidad de llevar el oxígeno necesario a nuestro organismo para poder reaccionar frente a una determinada situación. Esta respuesta provocará algunos síntomas físicos como los dolores de cabeza, la tensión, el dolor muscular y el dolor en el pecho, la fatiga constante, desórdenes estomacales, insomnio, etc³³.

La respuesta psicológica se refiere a las crisis vitales importantes, malas relaciones personales, condiciones laborales, agotamiento emocional y sobrecarga de roles. También está relacionada al estrés porque es netamente emocional, somáticas, cognitivas y comportamentales; el estrés nace cuando el organismo realiza una sobrecarga de trabajo excesiva para contrarrestar el desequilibrio iniciado por alguna amenaza que está alterando el funcionamiento adecuado, de esta manera las emociones son activada junto a los distintos cambios fisiológicos que está caracterizada las reacciones al estrés³.

Las emocionales relacionadas al estrés son, ansiedad, miedo, depresión, ira, etc., entendidas como negativas porque afectan a los individuos de distinta manera. La mayoría de estados de ánimo que se manifiestan son la falta de paciencia. Los indicadores somáticos son percibidos por cada individuo regularmente se expresan de manera negativa, comúnmente son la fatiga, insomnio, temblores, y dolores constantes³⁴.

Los indicadores cognitivos y de comportamiento se pueden convertir en respuestas para hacer frente al estrés, es muy importante el saber cómo realizarlo debido a que su permanencia en el tiempo provoca problemas de salud. Se manifiesta habitualmente como las indecisiones, actividad mental acelerada, mal humor disminución o pérdida de memoria. Los diversos estados de nerviosismo de morderse las uñas o intranquilo y los trastornos alimentarios²⁹.

Finalmente, el ambiente de trabajo tiene que lidiar con las condiciones ambientales dentro de la organización, como la presencia de ruido que excede los valores normales, malos olores, la iluminación, ventilación y la infraestructura. El estrés laboral surge normalmente cuando se trabaja bajo presión o el ambiente laboral es muy tenso este último debido a las diferentes condiciones de ambiente de trabajo³⁵.

De la misma manera Según la Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS)³⁶, la ansiedad es un conjunto de reacciones mentales, físicas y emocionales de los trabajadores provocadas por diversos factores en las organizaciones. Es primordial prevenir el estrés laboral, crear un lugar de trabajo agradable y saludable, con ambiente cómodo, buenas relaciones entre los trabajadores y las instituciones deben contar con estímulos positivos y motivacionales³⁷.

Se define al desempeño profesional que es lo que el trabajador realiza en su centro de trabajo, la manera como se desenvuelve en sus responsabilidades y actividades encargadas, por lo tanto, son importantes los siguientes aspectos: las capacidades (la eficiencia, eficacia, productividad y calidad para desarrollar las actividades laborales designadas) y las cualidades individuales que se necesitan para un desempeño profesional adecuado¹⁷.

También el desempeño profesional como las actividades que demuestra el colaborador al realizar las labores tareas correspondientes que le exige su cargo en la organización, es el cual permite demostrar sus habilidades y destrezas. El desempeño laboral es donde el individuo despliega las competencias adquiridas en el área correspondiente, como un completo sistema de conocimientos, experiencias, habilidades, motivaciones, las características individuales y valores morales que contribuyen lograr los resultados deseados en respuesta a los requerimientos, técnicas, productivas y de servicios de la organización³⁸.

De la misma manera el desempeño profesional tiene que ver con el comportamiento de los empleados en relación con el logro de las metas institucionales, donde el buen desempeño se convierte en la fortaleza más crucial de una organización, por tal motivo tiene relación con la conducta de los trabajadores y los resultados esperados, la motivación que permite estimular a lograr el mejor desempeño en el trabajo³⁹.

Por otro lado, según la literatura revisada por López y Camal⁴⁰, manifiestan que el desempeño profesional es considerado como las destrezas o habilidades de un individuo, utilizadas para completar las tareas que se les asignan en el su centro de trabajo, conocida como el logro de objetivos que debe obtener en un tiempo determinado, relacionándolo con las exigencias técnicas, y productivas de la organización. Se define también al desempeño profesional como un procedimiento en su totalidad por tal motivo se debe coordinar adecuadamente, inspeccionar y en algún momento o circunstancia rediseñar, con el fin de alcanzar el logro de objetivos, metas y todos los resultados esperados de los planes a corto, mediano y largo plazo de la estrategia comercial.

La definición más acertada es la de Chiavenato⁴¹, afirma que la evaluación del desempeño se convertirá en un proceso dinámico, ya que reconoce la productividad de un trabajador en su línea de trabajo, se define, así como una evaluación sistemática del colaborador en relación a las tareas, metas y resultados que se deben alcanzar ya sea a corto o a largo plazo utilizando su potencial y capacidades en el de desarrollo de sus actividades encomendadas por la organización.

Se habla también de la evaluación del desempeño profesional es una técnica que permite obtener una apreciación sistemática acerca del desenvolvimiento de los trabajadores en su puesto de trabajo, con la finalidad de estimular sus destrezas y habilidades, permitiendo conocer y determinar los aspectos importantes del talento humano⁴². De la misma manera Vega y Castillo⁴³, afirman que existe una variedad de factores naturales que tienen un impacto directo en la productividad y por ende al desempeño profesional, el mismo que puede ocasionar tanto un daños físicos y psicológicos y deterioro a la salud.

Al realizar una buena evaluación del desempeño de los trabajadores, la mayoría de las instituciones u organizaciones salen beneficiadas sino ambas partes tanto el trabajador como la institución, si se logra hacer una buena medición y de manera constante sirve al trabajador que pueda lograr mejores oportunidades de trabajo. Es primordial poner a prueba las capacidades de los trabajadores y del líder encargado del equipo, se debe tener comunicación contante y fluida que tienen que ver con nivel de integración de los trabajadores en la organización⁴⁴.

Las ventajas que se obtiene de una acertada evaluación del desempeño profesional son el mejoramiento del desempeño propiamente dicho, mediante la retroalimentación constante, necesidades de capacitación permanente y desarrollo por parte de encargados de la organización, imprecisión de la información, desafíos externos, mejorar la calidad de vida del individuo y la familia³⁸ (salud, finanzas, etc.).

Por otro lado, tenemos a las dimensiones del desempeño: la productividad que se refiere a la producción promedio del trabajador durante un período de tiempo determinado, esto se puede medir usando habilidades, destrezas y competencias, experiencia de cada individuo y calidad en la realización de su trabajo. La definición técnica de productividad es medida directamente por su productividad en el trabajo. Por lo tanto, la productividad es la relación entre el trabajo realizado y los bienes que produce el empleado, los recursos utilizados para obtener el logro de objetivos juegan un papel muy importante en la

producción, para aumentar el nivel de productividad se debe promover un buen clima laboral, comunicación y sobre todo la motivación constante a los colaboradores en las instituciones³⁶.

También es el potencial del colaborador se refiere a todo lo que aún no se ha realizado, pero que se mantiene y eventualmente se hará evidente a través del tiempo, es la incapacidad de una persona para desarrollarse profesionalmente y gestionar responsabilidades o sobreesfuerzos. Potencial es cuando podemos tener diversas posibilidades de crecimiento dentro de la organización, asumir responsabilidades jerárquicas de mayor responsabilidad, gestionar equipos, etc. Nos referimos especialmente al talento que posee cada persona es una habilidad única para desempeñarse en actividades encomendadas⁴⁵.

De la misma manera estas cualidades del colaborador, vienen a ser las características que distinguen e identifican a cada persona, la puntualidad y responsabilidad del trabajo en equipo, con la combinación de las cualidades correctas, se puede crear un ambiente de trabajo saludable²⁶. Existen cualidades como la perseverancia, es el rasgo que destaca el manejo y la disposición del trabajador para resolver los problemas, independientemente del tiempo y el esfuerzo, generar confianza e, libertad de expresión, saber recoger las críticas y poder tomar acciones cuando sea necesario, todo esto conlleva a los empleados puedan enfrentar incertidumbres y seguir avanzando para adoptar nuevas habilidades necesarias para dominar sus responsabilidades laborales³⁶.

También la dimensión trabajar bajo presión se refiere a realizar en diversas condiciones de tiempo adversas estos se pueden medir a través de los objetivos sean a corto, mediano o largo plazo metas y resultados de la organización. De manera que hablar de trabajo bajo presión en la actualidad sigue siendo una invención de muchas organizaciones que en realidad buscan sacar más trabajo, con mejores resultados y en menor tiempo. Es también la capacidad del trabajador para completar una tarea mientras el tiempo disponible para su realización es limitado⁴⁶.

En la actualidad la definición más acertada del trabajo bajo presión sería que es una competencia muy deseada por la mayoría de organizaciones debido a que la cada organización tiene sus dinámicas muy diferentes, están en constantes cambios y requieren resultados en periodos de tiempo cortos. Esto significa que las organizaciones buscan personas que tomen decisiones muy acertadas en momentos cruciales, sin que pueda afectar el correcto funcionamiento de las mismas. La manera más adecuada de trabajar bajo presión en primer lugar se debe implementar la planeación que permitirá ir conociendo resultados, tener claro el conocimiento a que se quiere llegar y que se enfrenta previo a la toma de decisiones⁴⁶.

Finalmente tenemos los salarios e incentivos que vienen a ser la remuneración económica que reciben los empleados por la prestación de sus servicios y el desempeño de las tareas asignadas en una organización, según la cantidad y la calidad de labores que realiza en su centro de labores³⁰. Los salarios e incentivos son todas aquellas iniciativas que la institución encamina para inspirar a sus empleados, esto mejora la eficiencia, conduce a mejores resultados y aumenta la productividad, el objetivo de las organizaciones hoy en día es encontrar talentos, conservar a sus empleados más eficientes, aumentar la productividad, fomentar el trabajo en equipo y pagar a los trabajadores lo que valen por su esfuerzo y desempeño⁴⁷.

La presente investigación opta por tener como referente a la Teoría de la relación entre estrés y desempeño de Sullivan y Bhagat, citado y actualizado por Acosta & et al⁴⁸, en el 2018, esta teoría nos habla de cuatro visiones para explicar la relación entre las variables del presente estudio. La primera nos habla de una asociación de tipo U invertida entre las variables. Los niveles bajos de estrés impiden que los trabajadores se comprometan plenamente con la producción de buenos resultados, mientras que los niveles altos hacen que los compañeros de trabajo usen más energía para combatir el estrés que para contribuir a un buen desempeño. El desempeño es bueno cuando un nivel moderado de estrés existe.

La segunda versión es la que más se relaciona con el estudio por que se refiere a que la asociación de las dos variables presenta una relación lineal positiva. Los bajos niveles de estrés impiden que los empleados enfrenten

cualquier desafío, lo que puede impedirles a mejorar su desempeño. Cuando los niveles de estrés son moderados, los compañeros de trabajo ven un desafío y es probable que se lleve a cabo un desempeño regular, la tercera consiste en que el estrés y desempeño tienen una relación lineal negativa. Tanto los empleados como los empresarios señalan al estrés como un problema. Los trabajadores que se enfrentan al estrés pierden tiempo intentando entender las actividades peligrosas. Al experimentar estrés, las personas pueden prepararse para grandes eventos y tomar las medidas adecuadas⁴⁸.

Finalmente, la cuarta establece que no existe relación entre las variables de estudio. Sin embargo, se basa en la noción de un contrato psicológico. Se puede deducir a los colaboradores como seres pensantes que se preocupan por su desempeño, debido a que perciben sus ingresos por desempeñarse adecuadamente. Se concluye que las personas ignoran por completo los factores estresantes y no permiten que tengan un impacto en su productividad en las organizaciones³⁵.

Después de haber revisado minuciosamente la teoría podemos deducir, que las versiones uno y tres tienen algo de relación, pero la segunda se relaciona directamente, debido a que menciona que es beneficioso tener un nivel moderado de estrés porque cuando se experimenta ese nivel de estrés los trabajadores de experimentan algún tipo de desafío y se percibe el desempeño profesional de regular a bueno, la cuarta versión difiere totalmente del presente estudio porque refiere que si el trabajador presenta estrés, este no afecta de ninguna manera al desempeño.

También se consideró al Modelo de Adaptación de Callista Roy⁴⁹, esta teórica nos habla sobre el estrés que viene a ser un proceso emocional de tipo adaptativo que en determinadas situaciones el individuo debe adaptarse de manera obligatoria. Hay que tener en cuenta que cuando el estrés persiste en el tiempo se convierte en un factor de riesgo para la integridad física y psicológica de los individuos. Este modelo presenta una herramienta para poder entender las diversas funciones de la enfermería y su interacción para disminuir los mecanismos que producen estrés. Roy describe los mecanismos innatos y de confrontación como procesos automáticos, incluye la experiencia diaria que

ayudan a mostrar reacciones de adaptación ante estímulos particulares.

Afirma sobre todo en buscar la mejor forma de adaptarse a las diferentes situaciones, el estrés casi siempre se ha caracterizado por ser un estímulo. Estímulo se concentra principalmente en acontecimientos del entorno de las personas, como la enfermedad, problemas laborales, etc. Al relacionar el estrés con el modelo de enfermería sobre la adaptación se aplica un instrumento que contribuya en gran medida a un buen desempeño en los diferentes ámbitos, además nos ayuda a identificar las situaciones estresantes de manera individual, familiar y entorno laboral, además situaciones que se presentes en el día a día en el centro de trabajo⁵⁰.

Del mismo modo, Roy describe cómo la enfermera aplica los cuatro modos adaptables de la teoría, encuentra una valoración de las conductas que manifiestan los individuos que son netamente generadoras por estrés y propone diversas soluciones: Fomentar el establecimiento de prioridades para actividades vitales, eliminando tiempos ineficientes e improductivos, reduciendo la sensación de urgencia o frecuencia, y asignando tiempo para determinadas actividades de las pausas activas, son habilidades que pueden ayudar a minimizar el problema⁵¹.

Finalmente, de la teoría se rescata que el individuo es un conjunto de sistemas interrelacionados que mantienen un equilibrio entre estos distintos estímulos. La adaptación se requiere cuando un individuo gasta energía en afrontar la situación, dejando disminuida la energía disponible para lograr los objetivos de la supervivencia, crecimiento y producción. El nivel de adaptación de las personas son un punto que varía constantemente y está compuesta por diferentes estímulos con el que la persona puede reaccionar⁴⁹.

2.2. Antecedentes del estudio

A nivel internacional se han realizado algunas investigaciones que guardan relación con el presente estudio, dentro de ellos el de Maquillon JA⁵². En el 2022 en el Ecuador, en su trabajo: "Estrés laboral y desempeño laboral en personal de salud de una red asistencial de Guayaquil". El estudio utilizó una muestra de 100 profesionales administrativos y fue de diseño cuantitativo, correlativo y no experimental, para las herramientas de recolección de datos incluyeron la Escala de Estrés Laboral Dechnik 2015 y el Cuestionario de Desempeño Crisostomo 2018; estas herramientas fueron validadas por expertos, los resultados encontrados fueron, un 79% presentó nivel moderado de estrés, 15% alto y sobre el desempeño un 73% regular y 6 % alto. En conclusión, no existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño, existen otros factores que afectan el comportamiento de los empleados en el trabajo.

Ahmad E & et al⁵³. En el 2018 en Indonesia, realizó un estudio: "Estrés laboral y su incidencia en el desempeño profesional de los trabajadores administrativos". El estudio fue cuantitativo, transversal y correlacional, la muestra fue de 36 profesionales de la salud netamente administrativos, se aplicó una Escala de estrés y desempeño validadas por expertos en el tema. Se obtuvo como resultado, el 91,7% de las personas experimenta estrés severo, lo que conduce a un bajo desempeño laboral. La causa principal de esto es la falta de trabajadores y una cantidad reducida de tiempo de inactividad, lo que reduce el desempeño, finalmente se concluye que ambas variables están relacionadas.

Ajayi S⁵⁴. En el 2018 en Nigeria, en su trabajo: "Relación del estrés y el desempeño en los trabajadores administrativos". El estudio fue cuantitativo correlacional y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 84 trabajadores administrativos, para la recolección de datos aplicaron una Escala de estrés y desempeño validadas por expertos en el tema, los resultados encontrados manifiestan porque el estrés relacionado con el trabajo reduce significativamente al desempeño de las personas, se concluye que se encontró que debido a que se cree que el estrés en el lugar de trabajo aumenta con el tiempo y se ha convertido en un desafío para los gerentes o empleados, el estudio indica que existe una relación entre las variables de estudio.

A nivel nacional se han realizado investigaciones que guardan relación con el presente estudio, dentro de ellos el estudio de Silva AL⁵⁵. En el 2022 en Lambayeque, en su trabajo: “Estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores administrativos la gerencia de salud de Lambayeque”. El estudio fue cuantitativo, no experimental correlacional, la muestra lo conformaron 233 trabajadores administrativos, a quienes se les aplicó una encuesta para las dos variables de estudio. El resultado principal se deduce que, si existe una relación entre los niveles de estrés de los miembros del personal administrativo de la gerencia de salud y su desempeño profesional. En conclusión, Los niveles regulares de estrés relacionado con el trabajo fueron reportados con frecuencia por el personal administrativo el 44,6%, y predominó un alto nivel de desempeño relacionado con el trabajo 45,9%.

Mathey AK⁵⁶. En el 2022 en Chiclayo, realizó una investigación titulada “Estrés laboral y el desempeño en el Personal Administrativo del Hospital Docente Las Mercedes – Chiclayo”. El estudio fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional para la recolección de datos se utilizó una encuesta validada, la muestra estuvo conformada por 80 trabajadores administrativos. Se tuvo como resultados un 75% nivel de estrés moderado y regular desempeño. En conclusión, se afirma que existe relación altamente significativa entre variables y una significancia bilateral de ,000 valor, demostrando de esta manera una relación fuerte.

Delgado S, Calvanapón F y Cárdenas K⁵⁷. En el 2020 en Trujillo, realizó un estudio: “Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud Trujillo”. El estudio fue cuantitativo, correlacional, la población estuvo conformada por 98 trabajadores administrativos, para la recolección de datos se utiliza una escala para ambas variables de estudio validados por expertos, los resultados encontrados fueron un 98% de los empleados demostraron altos niveles de estrés laboral y el 38% de ellos muestran un patrón constante de desempeño laboral. Se concluye que se determinó que existe una correlación moderada entre las variables estudiadas.

Finalmente, Zie I⁵⁸. En el 2018 en Moquegua, en su trabajo: “Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto Moquegua”. Su estudio fue correlacional, transversal, se trabajó con una población de 67 trabajadores administrativos, se empleó Se utilizó una encuesta para medir los niveles de correlación entre estas variables de estudio, los resultados se validaron mediante el método de juicio de expertos y alta confiabilidad a través del alfa de Cronbach 0,956, los resultados encontrados fueron que existe una correlación significativa entre el desempeño laboral de los trabajadores y los niveles de estrés con un coeficiente de Pearson de 0,379. Se concluye Los hallazgos muestran que el estrés es un factor que influye en la capacidad de desempeño en el trabajo.

A nivel local no existen investigaciones de esta índole respecto al tema de estudio por lo que se convertirá en uno de los primeros aportes y que servirá de base para otros trabajos de investigación que permitan un mayor conocimiento al respecto, con el único objetivo de disminuir los riesgos y complicaciones en la de la salud y seguridad en el trabajo, especialmente en los trabajadores administrativos de la Dirección de Salud de Chota.

2.3. Marco conceptual

El estrés: Es la respuesta del organismo a las distintas condiciones del entorno que alteran la estabilidad emocional del individuo. Puede verse como una carga para las personas porque tienen que cumplir con las demandas de cada situación también tiene que ver con los recursos con los que debe tener cada individuo para enfrentar las situaciones⁵⁹.

El estrés Laboral: Es la respuesta que exhibe una persona en respuesta a las presiones percibidas y aplicadas en el centro de labores y que no encajan con sus conocimientos, habilidades y ponen en evaluación su habilidad para manejar diversas situaciones. Aunque el estrés puede ocasionarse netamente en situaciones laborales diferentes, a menudo se empeora cuando el trabajador percibe que no está recibiendo el apoyo suficiente de los directivos o encargados y compañeros y tiene un control reducido sobre sus labores o la manera de hacer frente a las demandas y presiones del lugar de trabajo diariamente⁶⁰.

Nivel de estrés laboral: Nivel bajo se presentan leves signos y síntomas especialmente físicos, va desde los simples dolores de cabeza, espalda, ciertas contracciones muscular, etc. Se evidencia el bajo desempeño en el ámbito laboral, esto tiene que ver directamente con la presencia del mal carácter, irritabilidad, dificultad para conciliar el sueño, ansiedad, todo esto puede generar serios problemas de concentración en sus actividades encomendadas²¹.

Nivel moderado es aquí donde el trabajador presenta dificultades constantes con el sueño, se le hace difícil concentrarse con facilidad, mala comunicación, alteraciones en su peso, presencia de la disminución del deseo sexual, pesimista, lo antes mencionado se ve evidenciado en su centro de labores con ausencias repetidas del trabajo, aumento de la irritabilidad, consumo excesivo de alcohol y tabaquismo. Se observa aumento progresivo de cansancio y suelen ser muy indiferentes a los diversos problemas del trabajo²²

Nivel severo es aquí donde los individuos presentan niveles bajos y muy bajos de desempeño o proactividad, presencia de autoestima baja, en este estadio el consumo de sustancias como es el de alcohol está empeorando porque realmente no hay ningún control sobre el consumo de otras sustancias las personas comienzan a exhibir mayores riesgos físicos antes de llegar a los biólogos en su organismo²³.

Desempeño profesional: El desempeño profesional es la productividad que un colaborador presenta después de realizar sus funciones correspondientes, el desempeño profesional también tiene que ver más con las competencias laborales que tiene cada individuo, son las capacidades, aptitudes habilidades, experiencia, motivaciones, la actitud, etc. Después de esta evaluación, se decide si el individuo está calificado o no para el puesto requerido¹⁷.

Personal administrativo El personal administrativo, por tanto, son aquellas personas que se dedican exclusivamente a la gestión diaria de la empresa u organizaciones y tiene que ver con todas las actividades y funciones que esta conlleva⁶¹.

2.4. Sistema de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis de trabajo o de investigación (Hi)

Hi: Existe una relación significativa entre el nivel de estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores del área administrativa de la Dirección de Salud Chota, 2023.

2.4.2. Hipótesis nula (H0)

Ho: No existe relación entre el nivel de estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores del área de administrativa de la Dirección de Salud Chota, 2023.

2.5. Variables e indicadores

2.5.1. Tipos de variables

Variable independiente: Estrés laboral

Definición operacional: Viene a ser el resultado que se obtendrá al aplicar la encuesta (escala Likert) dividida en dos partes, que fue elaborada por Izaguirre Z y Yupanqui J⁶⁷, además fue validada por tres expertos. Está constituida por nueve ítems que medirá la variable estrés laboral, las cuales midieron las dimensiones: Respuesta fisiológica, psicológica y ambiente laboral, utilizo escalas de medición que abarca desde nunca (1) hasta siempre (5).

Escala de medición de la variable: Ordinal

Indicador: Puntaje obtenido a través de la escala Likert de estrés laboral y desempeño.

Categorías de la variable: Nivel bajo, moderado y alto

Índice:

- Nivel de estrés bajo, abarca desde de 14 a 21 puntos
- Nivel de estrés moderado abarca desde 22 a 27 puntos
- Nivel de estrés alto abarca desde de 28 a 34 puntos

Variable dependiente: Desempeño Profesional

Definición operacional: Vendrá a ser el resultado que se obtendrá la escala Likert dividida en dos partes, fue elaborada por Ipaguirre Z y Yupanqui J⁶⁷, además validada por tres expertos en el tema. Se conformó por 18 ítems, corresponden a la variable desempeño profesional, las cuales midieron las dimensiones de productividad, potencial del colaborador, cualidades del colaborar, trabajo bajo presión y salarios e incentivos, utilizando escalas de medición que van desde (1) nunca hasta (5) siempre.

Escala de medición de la variable: Ordinal

Indicador: Puntaje obtenido a través de la escala Likert de estrés laboral y desempeño.

Categorías de la variable: Malo, regular y bueno

Índice:

- Desempeño profesional malo abarca desde 30 a 58 puntos
- Desempeño profesional regular abarca desde 59 a 67 puntos
- Desempeño profesional bueno abarca desde 68 a 81 puntos

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

La presente investigación fue cuantitativa de tipo no experimental, descriptivo, transversal y relacional. Es de tipo descriptivo porque da a conocer sobre el estrés laboral y el desempeño que tienen los trabajadores del área administrativa de la Dirección de Salud. Es relacional porque mide el grado de correlación entre el estrés laboral y el desempeño profesional. Es transversal porque la recolección de datos se realizará una sola vez o en un único momento específico.

3.2. Población y muestra de estudio

La población de estudio estuvo constituida por un total de 70 trabajadores administrativos de la Dirección de Salud de Chota. En el presente trabajo de investigación se trabajó con el universo muestral debido a que la población es finita.

La unidad de análisis lo conformaron cada uno de los trabajadores de 20 a 65 años de edad, de la Dirección de Salud Chota.

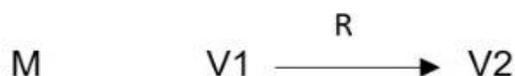
Criterios de inclusión y exclusión

- Criterio de inclusión
- Trabajadores cuyas edades estén entre 20 y 65 años de edad.
- Trabajadores que están al menos 3 meses trabajando
- Trabajadores que firmen el consentimiento informado.
- Criterio de exclusión
- Trabajadores que actualmente estén realizando trabajo remoto.

3.3. Diseño de investigación

Según Hernández⁶², esta investigación correlacional ha buscado establecer la relación entre las variables de estudio en una población y establecer la relación entre ambas variables.

El diseño del diagrama es de la siguiente manera:



Dónde:

M: Muestra

V1: Estrés Laboral

V2: Desempeño profesional

r : posibles correlaciones

3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

En el presente trabajo de investigación, la técnica de recolección de datos fue una encuesta para obtener datos sobre el estrés laboral y desempeño de los trabajadores del área administrativa de la Dirección de Salud Chota. Se utilizó una encuesta autoadministrada para la recopilación de datos; cada participante lo recibió y decidió cómo responder por su cuenta sin la ayuda del investigador. Esta estrategia también fue irreversible porque cada participante decidió cómo responder en el momento exacto, momento en que recibe la encuesta e información confidencial porque su identidad no ha sido revelada.

Los procedimientos de recolección de datos fueron realizados por el comité administrativo encabezado por el director de la Dirección de Salud Chota con el objetivo de obtener el consentimiento informado de cada participante y la autorización necesaria para realizar el estudio de investigación.

El estudio actual hizo uso de herramientas de medición basadas en documentales, como una escala de Likert que se utilizó para medir las dos variables de estudio. Esta escala fue desarrollada por Iparraguirre Z y Yupanqui J⁶⁷ utilizada en su proyecto de investigación, "El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016," y también fue validado por tres expertos en el tema de investigación.

La escala presentó 27 ítems en total (Anexo N°02), que midió las variables, los nueve ítems correspondieron a la variable estrés laboral y 18 ítems correspondieron al desempeño profesional, cada ítem tubo una puntuación de 1-5, si la respuesta de este es nunca su puntaje asignado es (1) nunca, casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

La evaluación global para el estrés laboral se estableció en tres categorías nivel de estrés bajo, moderado y alto, calculados en base al puntaje general de 35 puntos, mediante la fórmula de baremo y para el desempeño profesional las categorías establecidas fueron desempeño profesional malo, regular y bueno, su puntaje general es 81 puntos, haciendo uso del baremo.

Validación y confiabilidad

Para validar los instrumentos se utilizó la técnica de juicio de expertos, conformado por tres profesionales expertos en el tema. La confiabilidad de los instrumentos fue a través de la prueba estadística de Alfa de Cronbach (α) 0.951 para el estrés laboral y desempeño, lo que denota un nivel muy alto de precisión del instrumento y son confiables para su aplicación ver (Anexo N°05).

3.5. Procesamiento y análisis de datos

Se trabajó con un intervalo de confianza del 95% y un valor de P de 0,05. Los datos recopilados se procesaron mediante el software estadístico SPSS versión 26, donde se obtuvo tablas estadísticas simples y de doble entrada. Estas tablas fueron evaluadas y examinadas usando un análisis univariado y bivariado, se utilizó estadísticas descriptivas, frecuencia absoluta y porcentajes, además de la inferencia estadística que servirá para determinar el grado de confianza de los resultados observados en la población correspondiente, la prueba estadística utilizada fue el Chi-cuadrado X^2 para establecer la relación entre las variables del presente estudio.

Para el análisis e interpretación de los datos se realizó en base a toda la bibliografía revisada y analizada anteriormente en el presente trabajo de investigación, especialmente el marco teórico que contiene las bases teóricas y antecedentes del estudio, con la finalidad de llegar a conclusiones acertadas,

además los resultados obtenidos nos permitieron identificar y encontrar diferencias y similitudes con otros trabajos de investigación tanto internacionales y nacionales.

2.6. Consideraciones éticas

Rigor ético: Con Los principios éticos que aseguraron la validez del estudio de investigación serán tomados en consideración en relación con la ética. **Principio de Justicia:** En la presente investigación estarán involucradas todas las personas que cumplan con los criterios de inclusión, además se les tratara con el debido respeto a todos y se respetarán sus opiniones⁶³.

Principio de Beneficencia: El estudio beneficiará a los trabajadores y al director de la DISA, para que se tenga conocimiento cómo el estrés en el lugar de trabajo afecta el desempeño de los empleados y como resultado de la capacidad de uno para tomar medidas, intervenciones pertinentes con el fin de preservar la salud según los resultados. **Dignidad humana:** En el trabajo de investigación se debe asegurar que los participantes se sientan cómodos sin ningún tipo de discriminación ni obligación⁶⁴.

Rigor Científico

Confidencialidad: Esto se tendrá en cuenta en la investigación en este momento porque la información proporcionada por el participante se mantendrá confidencial⁵⁴. **Credibilidad** se refiere al valor de la verdad y será tenida en cuenta a lo largo de todo el proceso de investigación para garantizar la exactitud de los datos recogidos al utilizar el instrumento en los sujetos de estudio será a través de la observación y la recolección de la información que produce hallazgos reconocidos por los trabajadores⁶⁵.

Consentimiento informado

Después de recibir y comprender la información proporcionada por los responsables, se define la conformidad libre, voluntaria y consciente del individuo en el ejercicio de todas sus facultades, para tener lugar una actuación que exista riesgo alguno y por ende no afecte su completo bienestar o salud⁵⁶.

Además, es de mucha utilidad, debido a que su máximo objetivo se centra en garantizar el ejercicio de la autonomía de los individuos como usuarios, forma parte de un proceso comunicativo entre el aplicador y el participante y que termina con la aceptación o rechazo de este último a realizar una actividad del que ha sido previamente informado⁶⁷.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de los resultados

Tabla N°01

Estrés laboral en los trabajadores del área administrativa de la Dirección de Salud Chota, 2023

Estrés laboral	N°	%
Bajo	11	15.7
Moderado	55	78.6
Alto	4	5.7
Total	70	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Dirección de Salud de Chota.

Tabla N°02

Desempeño profesional de los trabajadores del área administrativa de la Dirección de Salud Chota, 2023

Desempeño profesional	N°	%
Malo	19	27.2
Regular	42	59.9
Bueno	9	12.9
Total	70	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Dirección de Salud de Chota.

Tabla N°03

Relación del estrés laboral y el desempeño profesional en los trabajadores del área administrativa de la Dirección de Salud Chota, 2023

Estrés laboral	Desempeño profesional						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	0	0,0	8	11.4	3	4.3	11	15.7
Moderado	16	22.9	33	47.1	6	8.6	55	78.6
Alto	3	4.3	1	1.4	0	0.0	4	5.7
Total	19	27.2	42	59.9	9	12.9	70	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Dirección de Salud de Chota.

4.1. Docimasia de hipótesis

Prueba de hipótesis de estrés laboral y desempeño profesional de los trabajadores del área administrativa de la Dirección de Salud Chota, 2023

Estrés laboral / Desempeño profesional	Valor	Df	valor p
Chi-cuadrado de Pearson	10,006 ^a	4	,040

V. DISCUSIÓN

En esta investigación se buscó determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional en los trabajadores del área administrativa de la Dirección de salud Chota. A continuación, se presenta el análisis y discusión de los hallazgos obtenidos. En la tabla N°01, se presenta a la variable estrés laboral, un 78.6% de los trabajadores administrativos de la Dirección de salud de Chota presentaron un moderado nivel de estrés, seguido de un 15.7% nivel bajo y un 5.7 % nivel alto respectivamente.

Los resultados encontrados por Maquillon JA⁵², en su estudio sobre el Estrés laboral y desempeño en el personal de salud de una red asistencial de Guayaquil, se asemejan al presente estudio, el 79% de trabajadores administrativos presentó un nivel medio de estrés laboral. Del mismo modo Ajayi S⁵⁴, en su estudio titulado relación del estrés y el desempeño en los trabajadores administrativos Nigeria 2018, encontró un 55% de los trabajadores que presentó niveles moderados de estrés laboral, de igual manera Silva L⁵⁵, en su trabajo de investigación estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores administrativos Lambayeque 2022, encontró un 44.6% del personal administrativo presentó nivel regular de estrés laboral.

Así mismo Mathey A⁵⁶, en su estudio Estrés laboral y el desempeño en el Personal Administrativo del Hospital Docente Las Mercedes - Chiclayo, encontró resultados parecidos al presente estudio, un 75% de los trabajadores presentó estrés moderado y finalmente Zea ID⁵⁸, en su estudio denominado Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto Moquegua, sus hallazgos fueron 40% de trabajadores administrativos presentó un nivel moderado de estrés laboral.

Por el contrario, el estudio de Ahmad E & et al⁵³, en sobre Estrés laboral y su incidencia en el desempeño profesional en Indonesia, difiere del presente estudio, encontró que un 91,7% de los trabajadores presentó estrés severo, de la misma manera Delgado, S, Calvanapón, F, y Cárdenas, K⁵⁷, en su estudio denominado Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud Trujillo 2020,

encontró un 98% de los empleados presentaron altos niveles de estrés laboral.

Al respecto la teoría del estrés y desempeño de Sullivan y Bhagat⁴⁸, en la segunda versión hace referencia que, a niveles moderados de estrés, los individuos experimentan algo de reto y es probable que un desempeño promedio ocurra. La teoría se relaciona directamente con el estudio, porque menciona que debería existir niveles moderados de estrés y se puede evidenciar en los hallazgos encontrados, debido a esto el desempeño en un porcentaje elevado es moderado.

Según la literatura revisada y teniendo en cuenta el modelo de Callista Roy⁴⁹, afirma que presenta una herramienta muy útil para poder entender la función de la enfermera y su intervención para reducir los mecanismos que producen estrés, Roy explica los mecanismos innatos de afrontamiento como procesos automáticos y manifiesta que tiene gran importancia todas las experiencias vividas a lo largo de la vida, ayudan a presentar reacciones habituales ante estímulos particulares.

De la misma manera la OMS¹⁶ hace referencia al estrés como las reacciones fisiológicas que en conjunto preparan al organismo para la acción, se considera también una alarma, un estímulo que conduce a una acción, una respuesta necesaria para la supervivencia, debido a esto se tiene en cuenta desde los niveles bajos y moderados de estrés porque cuando esta respuesta natural se da en exceso se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo del individuo y provoca la aparición de enfermedades que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano. Algunos ejemplos son problemas digestivos, respiratorias alteraciones en el ánimo, nerviosismo, dolores en abdominales, entre otros.

También diversos autores afirman sobre el estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control, el estrés también ha sido identificado como uno de los riesgos emergentes más importantes en el panorama laboral en la actualidad y como uno de los principales retos para la seguridad y la salud a que se enfrentan las organizaciones⁶⁸.

Los altos porcentajes presentados de estrés laboral en un nivel moderado, tiene ver con los trastornos de ansiedad, depresión llegando al síndrome de Burnout, hoy en día ya no entienden de géneros, de estatus o edades, pero lo que se sabe es que el modo en que afecta el estrés al género femenino se diferencia del género masculino por sus respuestas emocionales, la sintomatología física, la cognitiva, la hormonal, metabólica, etc. Y no dejemos de lado la gran variedad de actividades y responsabilidades que tienen las mujeres en su hogar la cual es una carga excesiva de trabajo aparte de sus horas laborables en su institución⁶⁹.

Al encontrar que existe un elevado porcentaje de estrés moderado, esto viene a ser un hallazgo importante que no se debe pasar desapercibido, el cual es alarmante y se tiene que actuar de manera inmediata con la finalidad de reducir los riesgos en la salud de los trabajadores y por ende no afecte su desempeño profesional, el estrés laboral siempre ha estado presente en los centros laborales, sin embargo, se está incrementando progresivamente debido a diversas condiciones de trabajo, nuevas formas de organización del trabajo, las relaciones sociolaborales y los agentes estresores, se debe tener en cuenta estas condiciones porque pueden afectar la realización de sus tareas conforme a las exigencias de su puesto¹.

Los resultados encontrados en la presente investigación se deben a que si bien se conoce que el estrés laboral hoy en día es una de las principales consecuencias de la exposición a riesgos psicosociales y las organizaciones y empresas lo tratan como un problema colectivo y no individual y que con el paso del tiempo puede afectar a los trabajadores en general, no olvidemos que estrés laboral tiene efectos negativos sobre la salud, tanto física como mental, pero también sobre cómo se realiza el trabajo, tiene que ver con el absentismo, productividad y desempeño.

Todas las organizaciones deben tener claro que es fundamental la capacitación a sus trabajadores de manera constante y oportuna para que puedan tener conocimiento, planear y efectuar sus actividades en conjunto con todos de trabajadores por lo que es indispensable trabajar en equipo para que pueden sobresalir con un gran estándar de calidad y tomar buenas decisiones, todo esto, debido a que el estrés siempre estará presente en uno mismo.

En la tabla N°02 encontramos el desempeño profesional que un 59.9% de los trabajadores administrativos de la Dirección de Salud, presentaron un regular desempeño, seguido de 27.2% mal desempeño y 12.9% buen desempeño respectivamente. Resultados semejantes encontró Maquillon JA⁵², en su estudio Estrés laboral y desempeño laboral en personal de salud de una red asistencial de Guayaquil Ecuador, un 73% de trabajadores presentó regular desempeño profesional, de la misma manera Mathey AK⁵⁶, realizó una investigación titulada Estrés laboral y el desempeño en el Personal Administrativo del Hospital Docente Las Mercedes – Chiclayo, encontró un 75% de los trabajadores que presentó regular desempeño.

Del mismo modo Delgado, S, Calvanapón, F, y Cárdenas, K⁵⁷, en estudio Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud Trujillo encontró resultados similares, un 38% de los colaboradores muestran un patrón regular de desempeño profesional, de igual manera Ajayi S⁵⁴, en su estudio titulado relación del estrés y el desempeño en los trabajadores administrativos Nigeria, encontró un 60% de trabajadores presentó desempeño regular a malo y finalmente Zie I⁵⁸. En su trabajo de investigación denominada Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto Moquegua 2018, encontró un 62% de trabajadores presentó desempeño regular.

Por otro lado Ahmad E & et al⁵³, Realizó un estudio titulado Estrés laboral y su incidencia en el desempeño profesional, encontró resultados que difieren del presente estudio un 75% presentó bajo desempeño de igual manera Silva AL⁵⁵, en su trabajo de investigación Estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores administrativos la Gerencia de salud de Lambayeque, encontró resultados contradictorios al presente estudio, un 44,6% de trabajadores presentó un buen desempeño profesional.

El presente trabajo de investigación se relaciona con la segunda teoría de Sullivan y Bhagat⁴⁸, donde hace referencia que, a niveles moderados de estrés, los individuos experimentan algo de reto y es probable que un desempeño promedio ocurra, podemos afirmar que esta teoría se cumple debido a los hallazgos encontrados. Para Chiavenato⁴¹, el desempeño, se ve reflejado en el

comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos trazados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos a mediano o al largo plazo.

Los porcentajes encontrados del desempeño profesional va de regular a malo esto se da debido a que una gran parte de trabajadores lo conforma el género femenino y es el cual está muy capacitado y calificado para realizar sus actividades en su centro laboral, pero diversos factores y condiciones de trabajo interfieren en el desarrollo de mismo, según la literatura dice que uno de estos factores es que la mayoría tiene familia e hijos, las diversas actividades y responsabilidades en el hogar desgastan a dicho trabajador iniciando con simples dolores de cabeza, insomnio irritabilidad llegando a depresión ansiedad agotamiento físico, psicológico por ende el desempeño no es bueno⁶⁹.

Después de revisar diversas investigaciones, podemos deducir que las organizaciones deben ser los primeros en tomar conciencia y estar interesados en saber cómo se desempeñan los colaboradores en sus actividades, todo esto con el fin de tener una idea del potencial que posee cada trabajador. La organización y el trabajador deben conocer su desempeño, de tal manera que las instituciones, puedan proporcionar las herramientas necesarias que necesita el trabajador para lograr un buen desempeño, además el trabajador debe conocer sus fortalezas y debilidades.

Los resultados encontrados en la presente investigación son de regular y mal desempeño esto es debido a los niveles de estrés que presentan los trabajadores y además es muy probable que el trabajador no se siente satisfecho con las distintas condiciones de trabajo y por ende el desenvolvimiento no es óptimo por tanto afecta a la productividad de las organizaciones.

Por tal motivo las organizaciones deben priorizar la evaluación del desempeño, este los ayudara a los encargados del área a sacar lo mejor de sus trabajadores y a prevenir distintos problemas a futuro. Se deben enfocar en que sus colaboradores se propongan objetivos, metas estén motivados, eficaces y entusiastas, si se interactúa de esta manera los trabajadores desempeñaran sus funciones con excelencia en el logro de objetivos.

En la tabla N°03 se evidencia la relación de las variables estrés laboral y desempeño profesional de los trabajadores administrativos de la Dirección de Salud, el 47.1 % presentó un nivel de estrés moderado y un desempeño profesional regular, seguido de un 22.9% presentaron un nivel moderado de estrés y un mal desempeño profesional y un 11.4% presento estrés bajo y un regular desempeño profesional.

Maquillon JA⁵², en su trabajo de investigación titulado Estrés laboral y desempeño laboral en personal de salud de una red asistencial de Guayaquil Ecuador, encontró resultados semejantes al presente estudio, un 79% prevalece el nivel moderado de estrés laboral y un 73 % nivel regular Desempeño profesional de la misma manera Ajayi S⁵⁴, en su estudio titulado relación del estrés y el desempeño en los trabajadores administrativos Nigeria, encontró resultados que similares, un 55% de los trabajadores presentó niveles moderados de estrés laboral y regular a mal desempeño.

Silva AL⁵⁵, en su estudio de investigación Estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores administrativos la Gerencia de salud de Lambayeque, encontró resultados congruentes donde predominan los niveles regulares de estrés en los trabajadores administrativos representado por un 44,6%, y predominó un alto nivel de desempeño, así mismo Mathey AK⁵⁶, en su trabajo de investigación titulada Estrés laboral y el desempeño en el Personal Administrativo del Hospital Docente Las Mercedes – Chiclayo, encontró resultados similares, un 75% presentó nivel de estrés moderado y regular desempeño profesional y finalmente Zea ID⁵⁸, en su estudio Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos Moquegua, encontró, un 40% de los trabajadores presentó estrés moderado y regular desempeño.

Por el contrario Resultados que difieren del presente estudio, Delgado, S, Calvanapón, F, y Cárdenas, K⁵⁷, en su estudio Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud Trujillo , los resultados fueron, un 98% de los empleados demostraron altos niveles de estrés laboral y el 38% de ellos muestran un patrón constante de desempeño, de la misma manera Ahmad E & et al⁵³, en su estudio titulado Estrés laboral y su incidencia en el desempeño profesional Indonesia,

encontró que el 91,7% de las personas experimenta estrés severo, lo que conduce a un bajo desempeño profesional.

De la misma manera Vega M y Castillo R⁴³, afirman que existe una inmensa variedad de factores naturales que tienen un impacto directo en la productividad de las organizaciones y por ende al desempeño profesional, el mismo que puede ocasionar a corto, mediano o largo plazo, diversos daños físicos y psicológicos y deterioro progresivo a la salud de los trabajadores a nivel individual, familiar.

Al respecto Sullivan y Bhagat⁴⁸ afirman en la primera versión que es una relación de tipo U invertida entre el estrés y el desempeño. A bajos niveles de estrés, los individuos no están activados suficientemente para un buen desempeño, a altos niveles de estrés, los individuos gastan demasiada energía en enfrentar el estrés que en dirigir los esfuerzos hacia un buen desempeño. El desempeño es regular y alto cuando una cantidad moderada de estrés está presente. Se concluye que, al encontrar elevados porcentajes de estrés moderado en los trabajadores administrativos, esto indica que en esta población el estrés si está afectado significativamente debido a los resultados encontrados que va desde mal a regular desempeño profesional y no se descarta la presencia de otros factores que conllevan a la obtención de los mismos, causando problemas en la salud y en la productibilidad.

En la relación del nivel de estrés y desempeño profesional los porcentajes van desde regular y mal desempeño profesional, tiene que ver que la una gran parte de recursos humanos son del genero femenino y es la mas afectada con el estrés porque a pesar de cumplir sus horas laborales en su centro de trabajo, tienen familia e hijos, problemas económicos, malas relaciones personales, etc. El cual desgasta al trabajador progresivamente causando daño a su salud con problemas físicos, psicológicos y mentales y esto afecta directamente al logro de objetivos representado por mal desempeño⁶⁹.

Los resultados encontrados en la presente investigación son elevados niveles de estrés en los trabajadores administrativos, este hallazgo es muy importante porque indica que en esta población el estrés laboral está afectado significativamente tanto a la salud de los trabajadores como en al desempeño profesional. El

desempeño de los colaboradores constituye un valor esencial para las empresas, instituciones independientemente del puesto que desempeñe el profesional, situaciones como el estrés laboral, la desmotivación pueden llegar a disminuir la productibilidad, el logro de objetivos y metas.

Se concluye que el hecho de que un valor tan relevante como el desempeño esté ligado al bienestar emocional y físico de las personas que conforman la organización podría hacernos pensar que es algo difícil de controlar o de mantener, ya que hoy en día todos estamos expuestos a sufrir estrés laboral en distintos niveles, debido a que atravesamos diversas dificultades y problemas, además tienen que ver las diversas condiciones a la que se enfrentan día a día los trabajadores.

Finalmente después de revisar de distintos trabajos de investigación, literatura de diversos autores podemos decir que los encargados del recurso humano tienen la responsabilidad de intervenir en la prevención y promoción de la salud y desempeño de sus trabajadores, cada trabajador debe conocer sus funciones y responsabilidades esto implica en fijar objetivos y límites de manera que no existan responsabilidades diluidas, mantener dialogo constante esto permite conocer sus objetivos personales, profesionales, del mismo modo es necesario informarles de los objetivos logrados como institución, reconocer los logros, valorar el esfuerzo y el compromiso, esto tiene un efecto muy positivo en los trabajadores, les permite saber que se les valora positivamente y esto reduce notablemente el riesgo de que sufran el síndrome del trabajador quemado.

Después de revisar minuciosamente la literatura se encontró trabajos de investigación que se parecen al presente estudio mientras que otros difieren del mismo. Por lo tanto, el presente trabajo de investigación estrés laboral y desempeño profesional de los trabajadores administrativos de la Dirección de Salud Chota, 2023, se encontró que existe una relación altamente significativa de un 0,040 y aporta evidencia en favor de la hipótesis planteada.

Los resultados encontrados se asemejan a los de Mathey A K⁵⁶, en su estudio denominado Estrés laboral y el desempeño en el Personal Administrativo del Hospital Docente Las Mercedes – Chiclayo, en los resultados encontrados de la prueba estadística que, si existe relación significativa, entre el estrés laboral y el desempeño,

teniendo una significancia bilateral de $0,000 \leq 0,05$. Se concluyó que el estrés laboral es una dolencia que afecta a más del 50% del personal a nivel nacional, por lo tanto, es un factor esencial y fundamental que repercute en el desempeño laboral, existiendo relación positiva, del cual va a depender el rendimiento de sus funciones.

De la misma manera resultados parecidos encontró Ahmad E & et al⁵³, en su estudio titulado Estrés laboral y su incidencia en el desempeño profesional Indonesia, donde encontró que el estrés laboral y desempeño profesional se relacionan significativamente. Del mismo modo Silva AL⁵⁵, en su trabajo de investigación Estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores administrativos la gerencia de salud de Lambayeque, manifiesta que nivel de significancia bilateral es de 0,000; por lo tanto, se puede deducir que, existe relación entre el estrés laboral y el desempeño. Se concluyo que si existe una relación entre los niveles de estrés de los miembros del personal administrativo de la gerencia de salud de Lambayeque y su desempeño profesional

A si mismo Zie ID⁵⁸, en su trabajo de investigación denominada Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto Moquegua, encontró resultados similares, si existe una correlación significativa entre el desempeño de los trabajadores y los niveles de estrés con un coeficiente de Pearson de 0,0379. Se concluye Los hallazgos muestran que el estrés es un factor que influye en la capacidad de desempeño en el trabajo. De la misma manera Delgado, S, Calvanapón, F, y Cárdenas, K⁵⁷, en su estudio Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud Trujillo, donde se determinó que, si existe una correlación moderada entre ambas variables de estudio, significativa correlación negativa y moderada representada por -,0688.

Por el contrario, en el trabajo de investigación de Maquillon JA⁵², en su estudio titulado Estrés laboral y desempeño laboral en personal de salud de una red asistencial de Guayaquil Ecuador, los resultados difieren del presente estudio debido a que los hallazgos evidencian que no existe una relación estadísticamente significativa entre Estrés laboral y desempeño profesional siendo el valor $> 0,05$. En conclusión, no existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño,

y existen otros factores que afectan el comportamiento de los colaboradores en su centro de trabajo.

Según la prueba estadística de Chi-cuadrado de Pearson, si existe relación significativa entre, estrés laboral y desempeño profesional, el resultado de la prueba estadística es 0,040. Se concluye que el estrés laboral en niveles moderados se encuentra presente en los trabajadores administrativos por los altos porcentajes encontrados y de la misma manera el desempeño profesional de los trabajadores en su mayoría presentó un regular desempeño y en menor porcentaje presentaron mal desempeño el cual no debe pasar desapercibido porque podría afectar a la salud de los trabajadores y por ende al desempeño profesional.

Los resultados encontrados en la presente investigación son debido a diferentes situaciones del entorno de trabajo, causada por distintas condiciones del mismo, se conoce por ejemplo: La falta de apoyo personal y profesional, un trabajo poco atractivo o sin oportunidades de promoción y desarrollo, carga de trabajo y largas jornadas, salario insuficientes, malas relaciones interpersonales entre trabajadores y jefes inmediatos, inseguridad laboral y preocupación por el futuro, excesiva responsabilidad, condiciones laborales poco satisfactorias, mala infraestructura (hacinamiento laboral, mala iluminación, ruido), falta de organización, etc. Por tal motivo hay altísimas probabilidades de llegar a generar daños progresivos en la salud del trabajador, también repercute de manera significativa al desempeño profesional y por ende a la institución.

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los objetivos planteados y los resultados encontrados en el estudio de investigación titulado “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional de los trabajadores del área administrativa de la Dirección de salud Chota, 2023” se concluye:

1. Respecto al estrés laboral se encontró un 78.6% de los trabajadores administrativos de la Dirección de salud presentaron un moderado nivel de estrés, un 15.7% bajo y un 5.7 % alto respectivamente.
2. El desempeño profesional identificado en los trabajadores administrativos de la Dirección de Salud, encontramos un 59.9%, presentaron un regular desempeño, seguido de 27.2% mal desempeño y 12.9% buen desempeño respectivamente.
3. Con respecto a la relación entre estrés laboral y desempeño profesional de los trabajadores administrativos se encontró que un 47.1 % presentó estrés moderado y un desempeño regular, un 22.9% estrés moderado y un mal desempeño profesional y 11.4% presento estrés bajo y un regular desempeño profesional.
4. La hipótesis planteada en el estudio se confirma mediante la prueba estadística de Chi-cuadrado, para determinar la relación de las variables, los resultados encontrados fueron: Si existe relación altamente significativa entre el estrés laboral y desempeño profesional de los trabajadores administrativos según $p=0.040$ valor, aportándose evidencia en favor de la hipótesis planteada. Se concluye que el estrés laboral está presente en niveles moderados en los trabajadores, se ve evidenciado por los altos porcentajes encontrados y de la misma manera el desempeño profesional de los trabajadores en su mayoría presentó un regular desempeño y en menor porcentaje presentaron mal desempeño el cual no debe pasar desapercibido porque podría afectar a la salud de los trabajadores y por ende al desempeño profesional.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones del estudio son de acuerdo a los elevados porcentajes encontrados en el presente trabajo de investigación:

- ❖ A Al director, gerente, jefe de recursos humanos y áreas encardadas de la Dirección de Salud Chota, capacitarse periódicamente, conocer y ser conscientes del problema, además deben realizar un abordaje en su totalidad e implementando intervenciones inmediatas de promoción y prevención de la salud tales como pausas activas, técnicas de relajación y estrategias de manejo del estrés en horas laborables con la finalidad de disminuir los porcentajes encontrados referente al estrés laboral y de tal modo para que puedan ponerse en práctica y poder tener buen desempeño profesional en dicha institución.
- ❖ Al jefe de recursos humanos de la de la Dirección de Salud Chota, deben planificar terapias personales y grupales con el objetivo de reducir el efecto del estrés en los trabajadores de la Dirección de Salud de tal manera que se cumpla la normatividad de salud y seguridad en el trabajo.
- ❖ Al jefe de recursos humanos de la Dirección de Salud Chota, implementar estrategias efectivas, tales como fomentar la comunicación abierta, establecer expectativas claras y precisas, promover el equilibrio entre las labores y la vida personal, proporcionar apoyo y recursos, fomentar un entorno de trabajo saludable, realizar periódicamente evaluaciones de riesgos laborales y fomentar el desarrollo profesional.
- ❖ A los trabajadores administrativos que deben comprometerse con la institución para el logro de metas y objetivos, trabajando con responsabilidad de manera individual y en equipo para crear un clima laboral saludable, comunicar inmediatamente los problemas laborales que puedan surgir en el centro laboral, directamente con el jefe de las áreas encargadas con la finalidad de generar ideas, soluciones productivas y así evitar posibles complicaciones en la salud de los trabajadores causados por el estrés laboral y por ende no afecte al desempeño profesional, si este se encuentra en un nivel bueno no afectara en el logro de objetivos de dicha institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Salud mental: fortalecer nuestra respuesta [Internet]. Ginebra, Suiza: OMS; 2022. [Consultado el 01 de octubre del 2022]. Disponible en:
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
2. Organización mundial de Salud. Estrés laboral ya es un padecimiento según la OMS [Internet]. Ginebra, Suiza: OMS; 2019. [Consultado el 01 de octubre del 2022]. Disponible en:
<https://helpsi.mx/2019/08/el-estres-laboral-ya-es-un-padecimiento-segun-la-oms/>
3. Organización Panamericana de Salud. Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. [Internet]. Washington, Estados Unidos: OPS; 2018. [Consultado el 03 de octubre del 2022]. Disponible en:
https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
4. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. España es el quinto país con más estrés de toda la Unión Europea. [Internet]. Madrid, España: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos; 2022. [Consultado 03 de octubre de. 2022]. Disponible en:
<https://revistas.eleconomista.es/sanidad/2022/febrero/espana-es-el-quinto-pais-con-mas-estres-de-toda-la-union-europea-EK10290567>
5. Asociación Española de Especialistas en Medicina de Trabajo. España es el país europeo con más estrés laboral. [Internet]. España: A EEMT; 2018 [Consultado el 05 de octubre del 2022]. Disponible en:
<https://cepymenews.es/espana-es-el-pais-europeo-con-mas-estres-laboral>
6. Organización Mundial de la Salud. México ha sido colocado por la OMS con el país con mayor estrés laboral en el mundo y es la nación que trabaja más horas anuales. [Internet]. México: OMS; 2022. [Consultado el 05 de octubre del 2022]. Disponible en:

https://mexico.as.com/mexico/2022/02/17/actualidad/1645127488_475233.html

7. Ministerio de Salud y Protección Social. Riesgos laborales, enfermedad laboral. [Internet]. Colombia: Ministerio de Salud y Protección Social; 2021. [Consultado el 08 de octubre del 2022]. Disponible en:
<https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/RiesgosLaborales/Paginas/enfermedad-laboral.aspx>
8. Rojas D. Estrés laboral, una enfermedad común que sufre 33% de los trabajadores en Colombia. [Internet]. La República. martes, 21 de abril de 2020. [Consultado 15 de octubre del 2022]. Disponible en:
<https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/estres-laboral-una-enfermedad-comun-que-sufre-33-de-los-trabajadores-en-colombia-2995082>
9. Jimenes E. Un 27% de trabajadores en riesgo de sufrir estrés laboral según una encuesta de OCU. Ecuador. [Internet]. Organización de Consumidores y Usuarios; 2018 [Consultado 15 de octubre del 2022]. Disponible en <https://www.ocu.org/organizacion/prensa/notas-de-prensa/2018/estres171018>
10. Mejía C, et al. Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. [Internet]. Rev. Asoc Esp Espec Med Trab. [Consultado 20 de octubre del 2022]. 2019; 28(3): Pp. 204-211. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004
11. Organización Internacional del Trabajo, “Estrés en el trabajo. Un reto colectivo” [Internet]. Ginebra: Suiza. OIT; 2018 [Consultado el 20 de octubre del 2022]. Disponible en:
https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466549/lang--es/index.htm
12. El Instituto de Opinión Pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú. El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos. [internet] Lima-Perú. [Citado el 20 de octubre del 2022]. Rev. La República. Martes 26 de mayo de 2019: Pp.1-10. Disponible en:
<https://larepublica.pe/sociedad/1218645-el-estres-ese-enemigo-silencioso-que-afecta-al-80-de-peruanos/>

13. Rojas J. Porcentajes sobre estrés laboral. [Internet]. Universidad Privada del Norte. Perú; 2021. [Consultado el 30 de octubre del 2022]. Disponible en:
<https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/#>
14. Chiavenato I. Comportamiento Organizacional. 2da ed. México. 2017. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.[Internet]. [Consultado el 05 de noviembre del 2022]. Disponible en:
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizational._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf
15. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. [Internet]. Ginebra, Suiza: Organización Internacional del Trabajo; 2016. [Consultado el 05 de noviembre del 2022]. Disponible en:
<https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
16. Organización mundial de Salud. El estrés [Internet]. Ginebra, Suiza: Organización mundial de la salud; 2015. [Consultado el 05 de noviembre de 2022]. Disponible en:
<https://abcdelestres.wordpress.com/2015/05/13/el-estres-segun-la-organizacion-mundial-de-la-salud/>
17. Organización Internacional del Trabajo. Desempeño del Monotributo en la formalización del empleo y la ampliación de la protección social [internet]. Argentina. Organización Internacional del Trabajo; 2013 [Consultado el 07 de noviembre del 2022]. Disponible en:
https://www.ilo.org/buenosaires/publicaciones/documentos-de-trabajo/WCMS_234009/lang--es/index.htm
18. Patlán J. ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? [revista en línea]. Salud Uninorte. México [Internet]. [Consultado el 10 de noviembre del 2022]. 2019;35(1):156-184. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81762945010>

19. Rojas M. estrés laboral. Asociación Mexicana de Psicoterapia y Educación. [Internet]. México; 2018 [Consultado el 10 de noviembre del 2022]. Disponible en <https://www.psicoedu.org/estres-laboral/?v=55f82ff37b55>
20. Organización mundial de Salud. La OMS considera que el estrés laboral es una grave epidemia [Internet]. Ginebra, Suiza: OMS; 2017. [Consultado el 15 de noviembre del 2022]. Disponible en: <https://www.lanacion.com.ar/economia/empleos/la-oms-considera-que-el-estres-laboral-es-una-grave-epidemia-nid757582/>
21. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés. [Internet]. INSST. Madrid: España; 2022. [Consultado el 20 de noviembre del 2022]. Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/4155701/Tema%2010.%20Factores%20de%20riesgo%20psicosocial.pdf>
22. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ergonomía psicosociológica y aplicada. [Internet]. INSST. Madrid: España; 2022. [Consultado el 20 de noviembre del 2022]. Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/4155701/Tema%2013.%20Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
23. Gil R. a Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce el estrés laboral como enfermedad desde el 2019. [Internet]. España. Nueva España. Lunes 06 de junio de 2022. [Consultado el 20 de noviembre del 2022]. Disponible en: <https://www.lne.es/salud/guia/2022/06/06/sufres-estres-laboral-sintomas-consejos-66960705.html>
24. Pérez AM. Estrés positivo: Como aprovecharse y sacar la parte positiva del estrés. [Internet]. Puerto Rico. [Consultado el 25 de noviembre del 2022]. Rev. Psicología y mente;2017. Disponible en: <https://psicologiymente.com/psicologia/estres-positivo-eustres>
25. Pascual A. Definiciones del Estrés laboral negativo y positivo. [Internet]. Perú 2019. [Consultado el 25 de noviembre del 2022]. Disponible en:

<https://es.scribd.com/document/407177990/El-estres-laboral-docx>

26. Federación Europea. Estrés laboral positivo [internet]. Panamá. Federación Europea; 2015 [Consultado el 29 de noviembre del 2022]. Disponible en:
<http://entornosaludable.com/10/05/2013/estres-laboral-positivo-pero-esto-existe/>
27. Ministerio de trabajo y economía. Causas del estrés laboral en los trabajadores y cómo afrontarlo. Seguridad y vigilancia. [Internet]. Colombia; 2023. [Consultado el 05 de diciembre del 2022]. Disponible en:
<https://es.indeed.com/orientacion-laboral/desarrollo-profesional/estres-laboral-causas-consecuencias-como-afrontarlo>
28. Bardón J. Estresores laborales: tipos, clasificación y ejemplos. Diferentes maneras en las que el estrés aparece en el contexto de trabajo y desgasta nuestra salud [Internet]. España, 2018. [Consultado el 05 de diciembre del 2022]. Disponible en:
<https://psicologiyamente.com/organizaciones/estresores-laborales>
29. Organización Mundial de la Salud. Salud mental en el trabajo. [internet]. Argentina. OMS; Ginebra-Suiza; 2022. [Consultado el 05 de diciembre del 2022]. Disponible en:
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
30. Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo. Estrés laboral. Conceptos y magnitud del problema [internet]. Madrid; 2016. [Consultado el 10 de diciembre del 2022]. Disponible en:
http://www.aeemt.com/contenidos/Recursos/Guia_Manejo_Estres/GuiaManejoEstres.pdf
31. Manual de buenas prácticas y recomendaciones para empresarios/as y mandos intermedios. Estrés laboral [Internet]. Francia; 2018. [Consultado en 15 de diciembre del 2022]. Disponible en:
<https://www.cen.es/ARCHIVOSCEN/prevencion/buenaspracticasesstres2.pdf>
32. Organización Internacional del Trabajo. Informe sobre Estrés en el trabajo de la OIT- Día de la Salud y Seguridad en el Trabajo. [Internet]. Suiza. Organización Internacional del Trabajo. España, 2016. [Consultado en 15 de diciembre del

- 2022]. Disponible en:
http://www.infocop.es/view_article.asp?id=616
33. Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo. [Internet]. INSHT. Madrid-España; 2016. [Consultado en 24 de diciembre del 2022]. Disponible en:
https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_355.pdf/d0c209e9-026e-4d85-8faf-5a9fcea97276
34. Diaz MF. El estrés crónico puede causar estragos en tu mente y cuerpo. Toma medidas para controlar el estrés. [Internet]. Cali- Colombia; 2022. [Consultado en 24 de diciembre del 2022]. Disponible en:
<https://www.mayoclinic.org/es/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/stress-symptoms/art-20050987>
35. Viñuela P. Fases del estrés: alarma, resistencia y agotamiento [internet]. Madrid. Psicología Clínica y de la Salud; 2021. [Consultado el 05 de enero del 2023]. Disponible en:
<https://psynthesispsicologia.es/fases-estres>
36. Velásquez C, Intriago L Mera M, Moreira L. Trabajo bajo presión como estrategia de motivación para las organizaciones. [Internet]. Buenos Aires; Argentina. Rev. Formación y calidad educativa. [Consultado el 05 de enero del 2023]. Argentina; 2022. 10(1) Pp. 18-96. Disponible en:
<https://refcale.ulead.edu.ec/index.php/refcale/article/view/3574/0>
37. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés. [Internet]. Madrid: España 2020. [Consultado el 05 de enero del 2023]. Disponible en:
<https://www.psicologosmadrid-ipsia.com/estres-laboral/>
38. Ramón C, Díaz L, Pérez G. Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud [revista en línea]. Cuba. [Consultado el 10 de enero del 2023]. 2018 26(4) 864- 2141. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412012000400013

39. Suarez V. La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de la empresa municipal EMASA-EP. [Internet]. Ecuador 2017. [Consultado el 10 de enero del 2023]. p. 53.69. Disponible en:
<https://1library.co/article/desempe%C3%B1o-laboral-desarrollo-teor%C3%ADas-conceptos.zlg4n42y>
40. Juárez H. La administración y evaluación del desempeño del personal. [Internet].3. a ed. México: Dos Consultores, S.A. de C.V; 2018. [Consultado 15 de enero del 2023] Disponible en:
https://www.researchgate.net/profile/Othon_JuarezHernandez/publication/330275627_ADMINISTRACION_Y_EVALUACION_DEL_DESEMPEÑO_DEL_PERSONAL/links/5c36aacb92851c22a368c37d/ADMINISTRACION-Y-EVALUACION-DEL-DESEMPEÑO-DEL-PERSONAL.pdf
41. Chiavenato I. Gestión del Talento Humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. Quinta ed. México D.F.: McGraw Hill. 2018.
42. Instituto Europeo de Posgrado. Evaluación del desempeño. [Internet]. España. 2018. [Consultado 20 de enero del 2023] Disponible en:
<https://www.iep.edu.es/que-es-evaluacion-desempeno/>
43. Vega M y Castillo. Factores que influyen en el desempeño laboral [Internet]. Latacunga. [Consultado el 20 de enero del 2023]. 2020. Vol. 7(2). Pp. 17-24. Disponible en:
<http://revistasoj.s.utn.edu.ec/index.php/lauinvestiga/article/view/478>
44. Aparicio I. Ventajas del desempeño profesional al realizar una buena evaluación. [internet] España; 2023. [Consultado el 20 de enero del 2023]. Disponible en:
<https://www.sesamehr.es/blog/evaluacion-desempeno-laboral-definicion-ventajas/>
45. Domínguez LA. Como medir el potencial de los empleados en las organizaciones públicas y privadas. [internet] Colombia; 2023. [Consultado el 20 de enero del 2023]. Disponible en:
<https://www.bizneo.com/blog/gestion-del-potencial-humano/>

46. Rodríguez, VD. Trabajar bajo presión, una habilidad profesional cada vez más demandada. [internet] Perú; 2023. [Consultado el 05 de febrero del 2023]. Disponible en:
<https://www.observatoriorh.com/orh-posts/trabajar-bajo-presion-una-habilidad-profesional-cada-vez-mas-demandada-2.html>
47. Coll F. Productividad laboral. Economipedia. [internet] Colombia. 2020.[Consultado el 05 de febrero del 2023]. Disponible en:
<https://economipedia.com/definiciones/productividad-laboral.html>
48. Acosta A, Jiménez, Guillermo E y Redondo M. Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar, Colombia: Relación entre Desempeño y Estrés Basada en la teoría de Sullivan y Baghat. Actualizado 2019. [internet] Colombia. 2019. [Consultado el 05 de febrero del 2023]. ISSN 1692-5858 Vol. 17 (1). P. 24- 33. Disponible en:
<file:///C:/Users/TGM/Downloads/1595-7154-1-PB-2.pdf>
49. Bonfill E, Lleixa M, Sáez F & Romaguera S. Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy actualizado; 2010. [internet]. [Consultado de 05 de febrero del 2023]. Vol.19(4): Pp. 1132-1296. Disponible en:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300010
50. Guía. La Teoría de Adaptación de Callista Roy: Cómo enfrentar los desafíos de la vida. [internet]. Colombia; 2015. [Consultado el 18 de febrero del 2023]. Disponible en:
<https://teoriaonline.com/teoria-adaptacion-callista-roy/>
51. Modelo de adaptación de Callista Roy: aplicación a un caso clínico. [internet]. España, 2018. [Consultado el 18 de febrero del 2023]. Disponible en:
<https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/modelo-de-adaptacion-de-callista-roy-aplicacion-a-un-caso-clinico>
52. Maquillon J. Estrés laboral y desempeño profesional en personal de salud de una red asistencial de Guayaquil. [tesis posgrado] [Internet]. Ecuador. Universidad Cesar Vallejo; 2022. [Consultado el 18 de febrero del 2023]. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93979/Maquilon_CJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

53. Ahmad, E., et al. Relación del estrés laboral con el desempeño de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos en Makassar. *Revista estadounidense de investigación en Salud Pública*, 2018, Vol. 6(1). P18-20. [Consultado el 25 de febrero del 2023]. Disponible en:
<http://www.sciopub.com/AJPHR/content/6/1>
54. Ajayi, S. Effect of Stress on Employee Performance and Job Satisfaction: A Case Study of Nigerian Banking Industry (SSRN Scholarly Paper ID 3160620). *Social Science Research Network* 2018. [Consultado el 25 de febrero del 2023]. Disponible en:
<https://doi.org/10.2139/ssrn.3160620>
55. Silva L. Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores administrativos de una gerencia de salud de Lambayeque. [Tesis de posgrado] [Internet]. Perú; Universidad Cesar Vallejo 2022. [Consultado el 25 de febrero del 2013]. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79924/Silva_RALM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
56. Mathey A K. Estrés laboral y Desempeño en el Personal Administrativo del Hospital Docente Las Mercedes – Chiclayo. [Tesis de posgrado] [Internet]. Perú; Universidad Cesar Vallejo 2022. [Consultado el 25 de febrero del 2023]. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82927/Mathey_CAK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
57. Delgado S, Calvanapón F, y Cárdenas K. El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. [Internet]. *Revista Eugenio Espejo*. Perú 2020. [Consultado el 10 de marzo del 2023]. 14(2). Disponible en:
<https://eugenioespejo.unach.edu.ec/index.php/EE/article/view/123>
58. Zea ID. Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto Moquegua. [Tesis de posgrado]

- [Internet]. Perú; Universidad Cesar Vallejo 2018. [Consultado el 10 de marzo del 2023]. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31326/zea_ci.pdf?sequence=1&isAllowed=y
59. Barrera MI. Modelos de intervención: Estrés y Salud Mental. [Internet]. Instituto Nacional. México 2015. [Consultado el 19 de abril del 2023]. Disponible en:
http://inprf.gob.mx/transparencia/archivos/pdfs/folleto_estres.pdf
60. Gastón C. Definiciones de trabajo administrativo. [Internet]. Perú; 2017. [Consultado el 25 de mayo del 2023]. Disponible en:
https://www.ehowenespanol.com/administrativo-info_432941/
61. Organización Internacional del Trabajo. Administración del trabajo. [Internet]. Ginebra, Suiza: Organización Internacional del Trabajo; 2017 [Consultado el 19 de junio del 2023]. Disponible en:
<https://www.ilo.org/global/topics/labour-law/labour-administration/lang-es/index.htm>
62. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. Metodología de la investigación. 6ª. ed. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores; 2014.
63. Código de Núremberg Tribunal Internacional de Núremberg, 1947. Alemania. Experimentos médicos permitidos. [Internet]. Alemania. Actualizado 2018. [Consultado el 15 julio del 2023]. Disponible en:
<http://www.san.gva.es/documents/151744/228971/36codigodenuremberg.pdf>
64. Informe Belmont “Principios éticos y pautas para la protección de los seres humanos en la investigación”. 1979. [Internet]. Estados Unidos. [Consultado el 19 de julio del 2023]. Disponible en:
https://www.incmnsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/informe_belmont.html
65. Garay O. Consentimiento informado: antecedentes éticos y jurídicos. En Revista de Responsabilidad Civil y Seguros. [Internet]. Buenos Aires; 2014. [Consultado el 19 de agosto del 2023]. vol. 10, pp. 5 a 19. Disponible en:

<https://salud.gob.ar/dels/entradas/consentimiento-informado-antecedentes-eticos-y-juridicos>

66. Barrera MI. Modelos de intervención: Estrés y Salud Mental. [Internet]. Instituto Nacional. México 2015. [Consultado el 22 de agosto del 2023]. Disponible en: http://inprf.gob.mx/transparencia/archivos/pdfs/folleto_estres.pdf
67. Ipaguirre Z y Yupanqui J. El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC.Transerv, Cajamarca [Tesis de pregrado] [Internet]. Perú; Universidad Privada del Norte 2016. [Consultado el 20 de septiembre del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12054/lparraguirre%20Santillan%20Zulema%20-%20Yupanqui%20-%20C3%81lvarez%20Jenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
68. Asamblea Medica Mundial. Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial. Recomendaciones para guiar a los médicos en la investigación biomédica en personas. [Internet]. 2016. [Consultado el 07 de noviembre del 2023]. Disponible en: http://www.conamed.gob.mx/prof_salud/pdf/helsinki.pdf.
69. Velásquez SA. Las mujeres en el mercado laboral: desempeño, crecimiento e importancia. [Internet] Rev. Gestión estratégica. España; 2021. [Consultado el 19 de noviembre del 2023]. Disponible en: <https://actiosoftware.com/es/2021/09/las-mujeres-en-el-mercado-laboral-desempeno-crecimiento-e-importancia/>

ANEXOS

AnexoN°01: Hoja de consentimiento informado

Consentimiento informado

Título de la investigación:

“Estrés laboral y desempeño profesional de los trabajadores del área administrativa de la Dirección de Salud Chota, 2023.”

Objetivo de la investigación:

Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño profesional de los trabajadores del área de administrativa de la Dirección de Salud Chota – 2023.

Yo....., identificado(a) con DNI N°....., mediante la información dada por la licenciada en Enfermería Rosmery Carranza Carranza; acepto brindar la información solicitada por la investigadora de manera personal, teniendo en cuenta que la información obtenida será confidencial y mi identidad no será revelada.

Chota,.... de.....del 2023

.....

Firma

AnexoN°02: Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO Facultad de ciencias de la salud

Cuestionario de Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en los trabajadores administrativos.

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario es anónimo y será utilizado solo para fines de investigación científica. Se le ruega sea sincero(a) en sus respuestas. La escala de 1 al 5, marcar con una "X" el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones.

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

I. Datos generales

Nombre y apellidos:..... Edad:

.....

Respuesta		N	CN	AV	CS	S
Estrés Laboral	Respuesta fisiológica					
	1. ¿Siente que tiene problemas digestivos a la hora de realizar su jornada laboral?					
	2. ¿Siente que le falta el aire al momento de ejercer una tarea?					
	3. ¿Siente mareos y náuseas cuando realiza trabajos excesivos?					
	Respuesta Psicológica					
	4. ¿Sufre de agotamiento físico cuando termina su jornada laboral?					
	5. ¿Le cuesta levantarse en la mañana para ir a su trabajo?					

	6. ¿Se enfada fácilmente con las personas que trabaja?					
	Ambiente laboral					
	7. ¿Las actividades de su trabajo son aburridas y rutinarias?					
	8. ¿Se queja cuando tiene mucho trabajo?					
	9. ¿Las condiciones ambientales de la institución (olores, ruidos, iluminación, ventilación e infraestructura) facilitan su actividad diaria?					

Respuesta		N	CN	AV	CS	S
Desempeño profesional	Productividad					
	1. ¿El trabajo que realiza le permite desarrollar sus competencias, habilidades y conocimientos?					
	2. ¿En términos de productividad, se siente satisfecho con el trabajo que realiza en la institución?					
	3. ¿La productividad de sus laborales va acompañado con la calidad de trabajo?					
	Potencial del colaborador					
	4. ¿Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato?					
	5. ¿El trato que existe entre su jefe y usted es agradable y respetuoso, por lo tanto, le permite un buen desempeño?					
	6. ¿Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros de trabajo?					
7. ¿Es responsable con el servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la institución?						

Cualidades del colaborador					
8. ¿Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la institución?					
9. ¿Si se ausenta de sus labores, es por una causa justificada?					
10. ¿Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores?					
11. ¿Se presenta puntual a las reuniones de su trabajo?					
12. ¿Existe buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores de su institución?					
Trabajo bajo presión					
13. ¿Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la institución?					
14. ¿Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas?					
15. ¿La institución le da la oportunidad de tomar decisiones para el logro de sus resultados?					
Salarios e incentivos					
16. ¿Los ingresos que percibe por su trabajo le permiten satisfacer sus necesidades personales?					
17. ¿El salario que recibe está acorde a la cantidad y calidad de trabajo que realiza?					
18. ¿Cada que tiempo la institución ofrece algún incentivo o reconocimiento por su buen desempeño laboral?					

¡Muchas Gracias!

Anexo N°03

Operacionalización de variables

Variab les	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensio nes	Indicadores	Valor final
Estrés laboral	Se produce cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de las mismas es baja. También se produce cuando existe una inestabilidad entre el alto esfuerzo (demandas, funciones, etc.) y la baja recompensa (salarios, estima, etc.) (53).	Viene a ser el resultado que se obtendrá al aplicar la encuesta (escala Likert) dividida en dos partes que medirá ambas variables de estudio, Estrés laboral y desempeño, fue elaborada por Ipaguirre Z y Yupanqui J, además validada por tres expertos. El estrés laboral presenta 09 ítems, las cuales midieron las dimensiones: Respuesta fisiológica, psicológica y ambiente laboral, utilizo escalas de medición que abarca desde nunca (1) hasta siempre (5).	Respuesta Fisiológica	Problemas digestivos	De 17 a 25 bajo
				Problemas respiratorios	
				Problemas circulatorios	
			Respuesta Psicológica	Agotamiento emocional	De 26 a 30 moderado
				Ambigüedad y sobrecarga de roles	
				Características de los colabores, problemas de comportamientos.	
			Ambiente laboral	Malos olores	De 31 a 35 alto
				Ruido.	
				Iluminación.	
				Infraestructura.	

<p>Desempeño Profesional</p>	<p>Es el conjunto de expectativas sobre conductas asociadas con el puesto laboral, tanto por parte del trabajador como de los demás. Hay un patrón de comportamiento que se espera de quién desempeña un puesto de trabajo con independencia de la persona que sea (19).</p>	<p>Vendrá a ser el resultado que se obtendrá al aplicar la encuesta (escala Likert) dividida en dos partes que medirá ambas variables de estudio, Estrés laboral y desempeño, fue elaborada por Ipaguirre Z y Yupanqui J, además validada por tres expertos en el tema. Se conformó por 18 ítems corresponden a la variable desempeño, las cuales midieron las dimensiones: Productividad, potencial del colaborador, cualidades del colaborar, trabajo bajo presión y salarios e incentivos, utilizando escalas de medición que van desde (1) nunca hasta (5) siempre.</p>	<p>Productividad</p>	<p>Competencia, habilidades y conocimientos</p>	<p>De 30 a 49 malo</p> <p>De 50 a 62 regular</p> <p>De 63 a 81 bueno</p>
------------------------------	--	---	----------------------	---	--

Anexo N°04

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

INSTRUCCIONES: Estimado profesional, le solicitamos validar el instrumento de investigación, en base a su criterio y experiencia profesional.

Nota: Para cada criterio considere la escala del 1 al 3 donde:

Bueno: 3 Regular: 2 Deficiente: 1

Título de la investigación: Estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores del área administrativa de la Dirección de Salud Chota, 2023.

N°	Indicadores	Criterio	Categoría		
			Bueno	Regular	Malo
1	Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado	X		
2	Objetividad	Está expresado con conductas observables	X		
3	Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia	X		
4	Organización	Existe una organización lógica	X		
5	Suficiencia	Comprende los contenidos de calidad	X		
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar las variables	X		
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos	X		
8	Coherencia	Entre variables e ítems	X		
		Entre los indicadores con los ítems	X		
9	Extensión	Puede ser llenado en tiempo máximo de 30 minutos. Promedio de 20 ítems.	X		
10	Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación	X		

Opción de la aplicabilidad: 21 a 30 puntos

Regular: 11 a 20 puntos (corregir lo observado)

Deficiente: de 0 a 10 puntos (rehacer)

Apellidos y Nombres	Profesión	Fecha	Firma
CARRANZA CARRANZA WILDER OVIDIO	HC. ENFERMERIA ESP. SALUD OCUP	03-10-22	

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

INSTRUCCIONES: Estimado profesional, le solicitamos validar el instrumento de investigación, en base a su criterio y experiencia profesional.

Nota: Para cada criterio considere la escala del 1 al 3 donde:

Bueno: 3 Regular: 2 Deficiente: 1

Título de la investigación: Estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores del área administrativa de la Dirección de Salud Chota, 2023.

N°	Indicadores	Criterio	Categoría		
			Bueno	Regular	Malo
1	Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado	X		
2	Objetividad	Está expresado con conductas observables	X		
3	Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia	X		
4	Organización	Existe una organización lógica	X		
5	Suficiencia	Comprende los contenidos de calidad	X		
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar las variables	X		
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos	X		
8	Coherencia	Entre variables e ítems	X		
		Entre los indicadores con los ítems	X		
9	Extensión	Puede ser llenado en tiempo máximo de 30 minutos. Promedio de 20 ítems.	X		
10	Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación	X		

Opción de la aplicabilidad: 21 a 30 puntos

Regular: 11 a 20 puntos (corregir lo observado)

Deficiente: de 0 a 10 punto (rehacer)

Apellidos y Nombres	Profesión	Fecha	Firma
Llanuitania Huamán Jaime Alcantara	CONTADOR PÚBLICO	03/06/2023	 Jaime Alcantara Alcantara Huamán Contador Público Colegiado Mecuela N° 12 - 2344

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

INSTRUCCIONES: Estimado profesional, le solicitamos validar el instrumento de investigación, en base a su criterio y experiencia profesional.

Nota: Para cada criterio considere la escala del 1 al 3 donde:

Bueno: 3 Regular: 2 Deficiente: 1

Título de la investigación: Estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores del área administrativa de la Dirección de Salud Chota, 2023.

N°	Indicadores	Criterio	Categoría		
			Bueno	Regular	Malo
1	Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado	X		
2	Objetividad	Está expresado con conductas observables	X		
3	Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia	X		
4	Organización	Existe una organización lógica	X		
5	Suficiencia	Comprende los contenidos de calidad	X		
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar las variables	X		
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos	X		
8	Coherencia	Entre variables e ítems	X		
		Entre los indicadores con los ítems	X		
9	Extensión	Puede ser llenado en tiempo máximo de 30 minutos. Promedio de 20 ítems.	X		
10	Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación	X		

Opción de la aplicabilidad: 21 a 30 puntos

Regular: 11 a 20 puntos (corregir lo observado)

Deficiente: de 0 a 10 punto (rehacer)

Apellidos y Nombres	Profesión	Fecha	Firma
Wilson Robles Huamán	Lic. en enfermería	3/10/22	 Lic. en Enfermería LIC. EN ENFERMERÍA CEP: 80276

Estadísticas de fiabilidad

La prueba del Alfa de Cronbach fue aplicado al cuestionario de la presente Investigación obteniéndose el siguiente valor.

Estadísticos de confiabilidad	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
	0,951	20