

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
UNIDAD DE POSGRADO**

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DEL
CENTRO DE SALUD DE LA MUNICIPALIDAD DE CACHICADÁN
2022**



DIANA LUCIA ACUÑA TRUJILLO

ASESOR

RICARDO ALDO LAMA MORALES

LIMA- PERÚ

2024



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada

CC BY-NC-ND

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP

UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

UNIDAD DE POSGRADO

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DEL
CENTRO DE SALUD DE LA MUNICIPALIDAD DE CACHICADÁN
2022**

TESIS

PARA OPTAR

**EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE
SALUD**

PRESENTADA POR

DIANA LUCIA ACUÑA TRUJILLO

ASESOR

MTRO. RICARDO ALDO LAMA MORALES

LIMA, PERÚ

2024

JURADO

Presidente: Elsa Liliana Gómez Talavera, doctora en Psicología

Miembro: José Percy Amado Tineo, doctor en Medicina

Miembro: Anthony Paul Bautista Pariona, maestro en Gestión de Servicios de la Salud

DEDICATORIA

A nuestro Padre Celestial,
me has dado la fuerza y el coraje para superar todos los obstáculos, y el amor abrumador que recibo cada día me ha permitido ver el verdadero valor de la vida.

Dedicado a mi madre,
Lucia Verónica Trujillo Delgado, gracias por su infinito amor, comprensión y esfuerzo por educarme y enseñarme a ser una gran persona que siempre está conmigo y mi motivación constante.

Para mi padre,
Williams Acuña Osorio, gracias por la perseverancia y determinación que siempre me inculcó, gracias por nunca rendirme y mostrar el espíritu para seguir adelante, gracias por darme todo el cariño.

A mi hermano,
Terry Acuña Trujillo, has estado conmigo durante toda mi formación profesional, apoyándome constantemente cada día y llenándome de alegría y ganas de seguir desarrollándome.

Gracias a mis profesores, especialmente a mi mentor. Tus lecciones, sugerencias y peticiones para lograr mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A quienes han posibilitado esta investigación, brindándome información esencial e importante a través de su ayuda desinteresada.

ÍNDICE

	Págs.
Portada	i
Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MARCO TEÓRICO	17
III. METODOLOGÍA	31
IV. RESULTADOS	39
V. DISCUSIÓN	55
VI. CONCLUSIONES	72
VII. RECOMENDACIONES	73
FUENTES DE INFORMACIÓN	74
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados de la validación de expertos	34
Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad: Desempeño laboral	35
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad: Estrés laboral	35
Tabla 4. Baremación de la variable y dimensiones del desempeño laboral	36
Tabla 5. Baremación de la variable y dimensiones del desempeño laboral	36
Tabla 6. Baremación de la variable y dimensiones del estrés laboral	36
Tabla 7. Baremación de la variable y dimensiones del desempeño laboral	37
Tabla 8. Cuestionario aplicado sobre el estrés laboral	39
Tabla 9. Dimensión de superiores y recursos sobre la variable estrés laboral	40
Tabla 10. Dimensión de organización y equipo de trabajo sobre la variable estrés laboral	41
Tabla 11. Cuestionario aplicado sobre el desempeño laboral	42
Tabla 12. Dimensión de la calidad de servicio sobre la variable desempeño laboral	43
Tabla 13. Dimensión la productividad sobre la variable	

desempeño laboral	44
Tabla 14. Dimensión la toma de decisiones sobre la variable desempeño laboral	45
Tabla 15. Dimensión del conocimiento sobre la variable desempeño laboral	46
Tabla 16. Resultados del cuestionario aplicado en tabla del estrés y desempeño laboral	47
Tabla 17. Resultados del cuestionario aplicado en tabla cruzada del estrés y calidad de servicio.	48
Tabla 18. Resultados del cuestionario aplicado en tabla cruzada del estrés y productividad.	49
Tabla 19. Resultados del cuestionario aplicado en tabla cruzada del estrés y tomade decisiones.	51
Tabla 20. Resultados del cuestionario aplicado en tabla cruzada del estrés y conocimiento.	53

RESUMEN

El objetivo central de este estudio fue determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud de la municipalidad de Cachicadán– La Libertad, 2022. Asimismo, la metodología se centró en un enfoque cuantitativo, observacional, descriptivo, transversal y prospectivo; se utilizó el nivel de correlación y el diseño no experimental. Para todo esto se empleó como técnica y herramienta la recolección de datos, en los que se manejaron dos cuestionarios validados por expertos; aplicados a 100. Los resultados fueron que el 63 % mostró un grado alto, mientras únicamente el 1 % demostró bajo. Además, el 68 % presentó un disminuido desempeño laboral y el 2 % , alto (n=100), con un intervalo de confianza (IC) del 95 %, se contrastó que la correlación fue significativa en 0.05. Esto llevó a que se concluyera que existe relación entre el estrés y el desempeño, cuyo coeficiente de correlación de -0.205^* , lo cual indicó que tiene una relación inversa.

Palabras claves: COVID-19, desempeño laboral, estrés laboral, trabajo remoto.

ABSTRACT

The central objective of this study was to determine the relationship between stress and work performance of workers at the health center of the municipality of Cachicadán – La Libertad 2022. Likewise, the methodology focused on a quantitative, observational, descriptive, transversal approach. and prospective; the level of correlation and the non-experimental design were used. For all this, data collection was used as a technique and tool, in which two questionnaires previously validated by experts were used; which were applied to 100 of them. The results were: 63% showed a high degree, while only 1% showed a low degree. In addition, 68% presented a decreased job performance and 2% represented it as high (n = 100), with a confidence interval (CI) of 95%, it was contrasted that the correlation was significant at 0.05. This led to the conclusion that there is a relationship between stress and performance, whose correlation coefficient is -0.205^* , which indicated that there is an inverse relationship.

Keywords: COVID-19, work performance, work stress, remote work.

NOMBRE DEL TRABAJO

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD DE LA MUNICIPALIDAD DE CACHICADÁN 20

AUTOR

DIANA LUCIA ACUÑA TRUJILLO

RECUENTO DE PALABRAS

12642 Words

RECUENTO DE CARACTERES

69845 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

69 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

528.2KB

FECHA DE ENTREGA

Sep 9, 2024 4:52 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 9, 2024 4:54 PM GMT-5

● 17% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado

INTRODUCCIÓN

Debido a la gran pandemia del COVID-19, se declaró la crisis sanitaria en la gran mayoría de los países, donde se evidenció el interés de las más gigantes empresas en daño y perjuicio de los trabajadores, que eran más vulnerables al contagio por la constante exposición del virus, las estadísticas actualmente mencionan que se sienten desprotegidos, lo que significa que no pueden desenvolverse de manera efectiva y eficiente, Urpeque M. et al., 2018 (1).

Esta pandemia de COVID-19 llevó a varios gobiernos a tomar medidas radicales y severas como la clausura de fronteras, la anulación del comercio internacional y la prohibición de visitar diariamente sus lugares de labores (1,2).

Amaya A., et al., 2020, y Urpeque M. et al., 2018, afirmaron que los hospitales de todos los niveles de atención médica, alrededor del mundo se vieron afectados por dicha medida en su desempeño laboral (1,2).

Según la OMS, el tema central de la celebración del Día Mundial de la Seguridad y la salud en el trabajo fue intitulado como estrés laboral: un reto colectivo para todos, dicho informe destaca que no hay datos globales disponibles sobre la prevalencia y el impacto, Mitchell C., 2022 (3).

Un estudio de Argentina mostró que puede ser un problema significativo, por ejemplo, un 26.7 % de los trabajadores reportaron estrés mental, por lo que consideraron excesiva carga de trabajo. En Brasil, se evaluó el ausentismo por accidentes y enfermedades ocupacionales, del cual reveló que el 14 % de los servicios de salud utilizados por año están relacionados con enfermedades mentales (2,3).

Si bien es cierto, el Perú cuenta con una ley de teletrabajo desde el año 2013; sin embargo, el sector privado no tenía gran interés en su aplicación y el sector público en el 2016, recién tomó iniciativa de impulsar esta herramienta en busca de generar empleo, promover la inclusión social e innovar (5).

Por otro lado, debido a la enfermedad del COVID-19, el gobierno peruano ha emitido medidas económicas para disminuir dicho choque en la economía, pero aún es de suma importancia analizar medidas laborales y formas de telegestión, por

aquello, el Ministerio del trabajo y promoción del empleo MTPE, aprobó el reglamento de emergencia n° 038-2020, cuyo objeto es la Implementación de medidas económicas y financieras de emergencia, que permitan aliviar la situación sanitaria declarada por el decreto n° 008-2020-SA y el impacto de las medidas y del aislamiento social, en el sector público, preservando los puestos de los empleados afectados, Cortés G. et al., 2020 (4).

Es importante entender que el teletrabajo y la modalidad remota son formas similares, que se caracterizan por brindar beneficios al empleado y a la organización, pues evita la exposición a los factores estresantes de la vida diaria, como el uso del transporte público (5,6).

Machuca, J. ha señalado como resultado problemas de estrés al implementarse el trabajo remoto como medida para evitar la difusión del COVID-19, esto sumado a que muchas empresas no estaban preparadas para esta nueva modalidad (7).

El estrés es un problema perjudicial de gran importancia en nuestra sociedad por los efectos nocivos que puede tener en las personas; a veces lo causan ambientes no favorables a nivel familiar, psicosocial o personal que lo provocan, reconociendo que es un cambio poco o complicado de demostrar cuando un empleado muestra trastornos conductuales y emocionales (7).

Sandoval J., 2020, estableció que los trabajadores de la salud padecían cambios emocionales debido a los nuevos métodos de trabajo, introducidos con la pandemia del COVID-19, lo que en ese sentido provocó un gran estrés laboral y ansiedad; por la dificultad de adaptación, nuevos procedimientos, que perjudican sus resultados laborales e incluso su salud y estabilidad emocional. De continuar esta situación, puede derivar en un elevado nivel de estrés, lo que evidentemente podría afectar el desempeño laboral de los empleados en sus funciones y por ello no se alcanzan las metas institucionales trazadas (5).

Perales, Chue & Padilla., 2016, expresaban que en el Perú los trabajadores muestran un nivel considerablemente de estrés alto, depresión y ansiedad, por lo cual solicitaban hacer programas de intervención y de esta forma prevenir y manejarlo durante sus actividades (5,6).

En el centro de salud de la municipalidad de Cachicadán, durante el año 2022, se ha identificado una situación específica en la que existen brechas en la capacidad de los empleados para reconocer y acoplarse al trabajo remoto, ya que a menudo están acostumbrados a las rutinas de forma presencial, por lo que puede existir una ligera dificultad para acogerse a los cambios; debido a ello, es que puede llegar desempeñarse laboralmente a través de otro medio, por el cual no están capacitados del todo, generando cierta tensión, dificultad para cambiar su metodología en el puesto asignado (8).

De seguir esta situación, puede generar altos niveles de estrés, lo que efectivamente afecta el desempeño del colaborador y por ende, las metas y/u objetivos establecidos institucionalmente quedan incumplidos (8).

Podemos relacionar el trabajo en dos momentos, antes del COVID-19 y después, porque debido a la situación reinante, los puestos de labores han cambiado, adaptándose a un estado diferente al habitual, y el propósito de este estudio es averiguar si existe una relación entre el estrés y desempeño laboral en trabajadores (8,9).

La siguiente investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud de la municipalidad de Cachicadán 2022, al implementarse una modalidad diferente a causa del COVID-19 en nuestra sociedad peruana actual.

Partiendo por lo mencionado, se formuló la siguiente interrogante: ¿Cuáles la relación entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud de la municipalidad de Cachicadán, en el año 2022?

2. Objetivos de la investigación

2.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud de la municipalidad de Cachicadán 2022.

2.2 Objetivos específicos

Analizar la relación entre la calidad de servicio y el estrés de los trabajadores del centro de salud de la municipalidad de Cachicadán 2022.

Establecer la relación entre la productividad y el estrés de los trabajadores del centro de salud de la municipalidad de Cachicadán 2022.

Definir la relación entre la toma de decisiones y el estrés de los trabajadores del centro de salud de la municipalidad de Cachicadán 2022.

Conocer la relación entre el conocimiento y el estrés de los trabajadores del centro de salud de la municipalidad de Cachicadán 2022.

3. Justificación

3.1 Importancia

Se reinventan muchos trabajos actuales, la importancia de este estudio es dar la evidencia a las organizaciones y al Estado para desarrollar políticas y normas que aseguren condiciones mejoradas, bajo la modalidad remota durante la COVID-19; así, para mostrar que, durante la crisis sanitaria mundial, muchos empleos se pueden reinventar de diferentes maneras diversificando e innovando (6).

Con base en lo anterior, se puede argumentar que la modalidad remota podrá seguir siendo un actor importante en las comunidades y/o empresas del sector público, ya que sus beneficios han sido identificados en múltiples formas, ambiente, personal, producción, conocimiento y especialización, que se puede desarrollar desde casa, lo que ahorra tiempo, dinero y espacio para cada colaborador (6).

Las dificultades expresadas y emitidas por los empleados son la otra versión de la historia, pues hay personas que se han encontrado en ocasiones estresantes ya que las empresas aún exigen a sus empleados cumplir las metas propuestas a nivel presencial. Además, ciertos trabajadores informan un incremento significativo en la carga laboral en contraste con lo que tenían personalmente mientras estaban de forma presencial (10).

En resumen, estas situaciones dificultosas proyectan la necesidad de profundizar el impacto de esta nueva realidad en los trabajadores, especialmente los efectos y conexión en la vida familiar y laboral. La modalidad remota es una situación nueva durante la pandemia, generalizada en muchas organizaciones, dado que esta forma de trabajar dominará sin duda la llamada nueva normalidad, es importante seguir enfocándonos en los efectos de esta práctica para los empleados, Perales, A. et al. 2011 (9).

3.2 Viabilidad

Se contó con la disposición del tiempo y la colaboración de los trabajadores del centro de salud de la municipalidad de Cachicadán – La Libertad 2022, y la información para desarrollarlo. Por la coyuntura, toda la información se obtuvo virtualmente.

3.3 Limitaciones del estudio

La mayor limitación de este estudio fue la falta de una muestra más significativa, por la situación especial de nuestro país, muchas instituciones actuaron con sus empleados, como culminar el vínculo, reuniones presenciales, enfrentar cambios en las relaciones laborales y métodos de trabajo para prevenir la difusión del virus y continuar funcionando la organización.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Onofre L., 2019, el objetivo de su trabajo fue determinar el grado de asociación entre el estrés y el desempeño laboral. Precisamente, consta de un estudio no experimental, transversal y correlacional que se desarrolló a partir de los datos preliminares investigados. Se concluyó que el estrés provoca un bajo compromiso organizacional (18).

Soriano C., 2021, elaboró un artículo cuyo propósito fue avanzar en el desarrollo de los perfiles de riesgo psicosocial y de salud necesarios para el desempeño laboral. El estudio utilizó un método no experimental, correlacional y transversal utilizando el cuestionario Maslach Burnout Inventory [MBI] con una muestra de 129 personas, pero solo se obtuvieron 78 respuestas, lo que representa el 0.6 % de la población total. Dado que las respuestas recibidas no fueron suficientes, la definición de esta relación se consideró de poca importancia. Así, se concluyó sobre la presencia de estrés laboral entre el personal administrativo universitario evaluado (14).

Jácome L. et al., 2020, elaboró una tesis, que tuvo como objetivo determinar el nivel de depresión y ansiedad del personal cajero de un hospital privado de Quito, en relación con la enfermedad COVID-19 en Ecuador. La investigación fue exploratoria y descriptiva. Para ello se realizó una encuesta sociodemográfica y laboral. El resultado fue que 10 de cada 12 socios experimentan situaciones estresantes, enfocándose principalmente en las acciones cotidianas de las personas, en el trabajo o en el hogar, uno de los elementos son las emociones que encuentran, en diferentes circunstancias, en cambio, 11 de cada 12 parejas sienten que sufren depresión y ansiedad. En resumen, se concluyó que los elementos relacionados con el desarrollo de estrés, depresión y ansiedad perciben el peligro de infección por COVID-19, siendo el empeoramiento de la situación económica un factor determinante en la aparición del cuadro antes mencionado (13,15).

Montoya P. et al., 2017, desarrollaron un estudio cuantitativo correlacional encuestando a 166 empleados universitarios en el municipio de Chillán-Chile, utilizando una encuesta de satisfacción laboral y una de clima organizacional,

donde se pretendía conocer la relación entre la satisfacción y el clima institucional, los resultados más importantes fueron que los gerentes más satisfechos y con mayor nivel organizacional tenían entre 15 y 29 años, y los que trabajaron menos de cuarenta horas a la semana, encontraron una alta percepción del clima institucional.

Bonilla S., 2016, publicó un informe donde al final de la tesis se descubrió una correspondencia en medio de tensiones en el trabajo y desempeño del personal. En cuanto a los aspectos metodológicos, fueron un enfoque mixto descriptivo-correlativo, además, se aplicaron dos cuestionarios a una muestra de 60 participantes. Los resultados arrojaron que 54 colaboradores presentan un nivel alto de estrés en el desempeño de sus funciones, mientras que el 59 % manifestó alguna incompetencia en su cargo en la institución. Aplicando la prueba estadística se concluyó que la significancia se observó por debajo de 0.05, lo que indica la presencia significativa en los empleados pertenecientes a la unidad de formación (12).

Pérez N., 2015, el objetivo del trabajo de investigación fue sobre el adecuado desempeño laboral de los empleados, esto se debe principalmente a su estado de ánimo. Los factores de personalidad de las personas también afectan el desempeño de las tareas. Es importante definir un perfil del colaborador, para que conozca las características de su estado y cómo una persona puede controlar sus emociones (12,13).

Araujo M., 2007, el objetivo de la investigación, define el desempeño laboral en el trabajo como un equipo organizacional que se desenvuelve de manera efectiva para lograr objetivos comunes de acuerdo con reglas básicas establecidas. Con base en esta definición, se ha propuesto que el desempeño laboral significa que los empleados realizan tareas de manera efectiva en una organización para lograr los objetivos previstos. Por lo tanto, los colaboradores demuestran su competencia profesional; por ejemplo, habilidades, capacidades y conocimientos, complementados con experiencias, actitudes, motivaciones y valores que ayudan al trabajador a completar las funciones que se le asignan (11).

Ruiz M. et al., 2018, una investigación de base probabilística con una muestra por conveniencia en el que se entrevistó a 145 empleados en un hospital de Ecuador. Utilizaron una encuesta basada en la escala Likert para averiguarlo; el efecto del clima organizacional en la satisfacción de los empleados, los principales resultados fueron que sí hay una correlación del 70 % entre las variables estudiadas y encontraron que la dimensión más relevante fue la infraestructura relacionada con el clima institucional (16).

Carbajal M., 2022, en su informe sobre la definición de trabajo remoto y desempeño laboral, donde señaló que la modalidad remota es la prestación de actividades laborales que se realizan en el domicilio del colaborador o en otro lugar de su elección como alternativa a la presencial (19).

Sucapuca E., 2022, y Molina L., et al., 2018, sus publicaciones de investigación tuvieron como finalidad examinar los vínculos entre la carga laboral, el estrés, la perspectiva del trabajo remoto y la satisfacción y/o desempeño. Recolectando datos, concluyendo que existe efecto en el papel de aprendizaje a distancia (23,32).

Balbuena S., 2022, en su publicación, tuvo como enfoque el determinar de qué forma el trabajo remoto trasciende en la satisfacción laboral en el área comercial de una empresa dedicada al rubro educativo *on-line*. Utilizó como herramienta de recolección un cuestionario con un total de 24 interrogantes, las cuales buscaron identificar la vinculación entre la modalidad remota y la satisfacción laboral, el cual se aplicó a una muestra de 17 empleados del área. Se concluyó que existe una significancia bilateral de .001 y un coeficiente de correlación de 85 % lo cual, determinó que si existe influencia del trabajo remoto en la satisfacción de los colaboradores (33).

Guerra C. et al., 2022, quiso determinar si existe vínculo directo entre el estrés y el desempeño en la municipalidad distrital de Yauli; a partir de las cuales se dieron recomendaciones, que permiten un análisis profundo de los factores relacionados directamente con la eficiencia del trabajo y en los que disminuye. Enfatizándolos a mejorar la interacción entre compañeros que se reflejó en la satisfacción laboral. También permitió aumentar la productividad y gestionar la actividad interna de la

unidad de la forma más adecuada para prestar un servicio de mayor calidad a la comunidad (27).

Lorenzo M., 2021, plasmaron en sus estudios, la asociación entre clima organizacional y desempeño de los trabajadores del personal de enfermería de un hospital en Lima, desarrollaron un estudio cuantitativo, siendo no experimental y tipo correlacional, donde se empleó una encuesta validada con escala de Likert, los resultados fueron que del total, más de la mitad tiene un nivel alto de clima organizacional, se concluyó que el clima de la organización y desenvolvimiento laboral se relacionan de manera directa y significativa (20).

Zavala S., 2021, elaboró una tesis cuyo objetivo fue investigar la relación entre el estrés laboral y la docencia en las escuelas nacionales de La Oroya. El diseño metodológico de la investigación fue descriptivo y correlacional, se utilizó como medidas la escala diagnóstica, el cuestionario y la encuesta de desempeño docente para un muestra de 67. En este caso, hubo muy poca relación inversa entre las variables estudiadas. En conclusión, se puede decir que a mayor estrés laboral, significa disminución del rendimiento académico y viceversa, en este sentido, el nivel de los docentes de las escuelas públicas de La Oroya fue del 70.15 %, que conllevó a un rendimiento bajo en su desenvolvimiento cotidiano (25).

Huamancayo K., 2020, su publicación de investigación tuvo como objetivo averiguar si el estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad de Luyando-Naranjillo. La obtención de datos se realizó a través de una encuesta utilizando un cuestionario tipo Likert, la investigación es de tipo aplicada, nivel correlacional, método deductivo y transversal. Los resultados demostraron estadísticamente que sí se evidenció una relación significativa entre el estrés y su relación con el desempeño laboral de los empleados (30).

Mendoza W., 2020, realizó un estudio donde tuvieron como meta examinar si esta influenciado el clima de la organización con el desenvolvimiento del desempeño del personal administrativo de un hospital de Trujillo, realizaron un estudio analítico, deductivo – inductivo y estadístico. La muestra estuvo conformada por 35 colaboradores, utilizaron como guía la encuesta y validaron los cuestionarios que

elaboraron. Como resultado, encontraron que un tercio de los compañeros de trabajo sienten que el clima organizacional empeora porque sus colegas son disruptivos y concluyeron que afecta negativamente el desarrollo de la fuerza laboral, lo que genera desánimo en la ejecución de las actividades (31).

Salcedo C, 2021, realizó un informe de tesis cuyo objetivo principal fue estudiar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en distribuciones don Teo. Se utilizó una metodología básica, descriptivo-correlacional, transversal y un cuestionario tipo Likert para 54 docentes cooperantes. Así, se encontró que el estrés estuvo dentro del 43 % entre los encuestados, mientras que su desempeño es óptimo, en el 84 %. En conclusión, este estudio mostró que llega a existir una relación significativa entre el estrés y el desempeño; resultó que las variables analizadas muestran una correlación con significancia, por ello los datos mencionados, demostraron que el nivel es regular; y el rendimiento fue elevado (24).

Delgado L et al., 2020, el propósito del estudio fue conocer, la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los empleados de la red de salud de Trujillo. El estudio contó con una metodología no experimental, un estudio correlacional, transversal. Los resultados del estudio muestran que las 98 personas que participaron presentaban estrés medio y alto; el 39.8 % realizaba su trabajo con regularidad. Así, resultó que el resultado medio y alto dominó en el 98 %, y en relación con la variable desempeño, domina en el 39.8 %, lo que permitió afirmar una relación significativa. En resumen, se halló una correlación negativa y regular entre ambas partes (26).

Parí L, 2019, realizó una investigación con objeto de comprender si está influenciado el clima de la institución con el desenvolvimiento del personal que labora en el área de enfermería en el hospital de Sicuani; donde siguieron un estudio no experimental, transversal y correlacional. 57 trabajadores dieron la muestra comprendida, como instrumentos se utilizó el cuestionario de clima organizacional del Minsa, y para desempeño laboral cuestionario creado por Marcos Daniel Gonzales, lo que obtuvo que el clima del organismo influye con el desenvolvimiento laboral directamente desde la perspectiva estructural. Finalmente

se vio que estadísticamente influye el clima de la institución con el desenvolvimiento de trabajo de dicho personal (21).

Bardales J, 2018, en la investigación realizada, evaluó el impacto del estrés de los empleados en el desempeño de la sede del gobierno regional Amazonas; es el factor más importante de la aparición del choque en una población de 153 trabajadores. Se llegó a las siguientes conclusiones, el estrés influye en el desempeño laboral, 28.10 % ineficaz, el 26.80 % poco, el 24.18 % no afecta en nada, lo que indica desempeño efectivo (28).

Goicochea L et al., 2016, en la tesis sobre el estrés y su vinculación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara, tuvo como propósito conocer la relación entre ambas variables, la metodología empleada fue la correlación transversal, no experimental, la cual también se utilizó como instrumento; en cuanto a los resultados obtenidos para ambas variables analizadas en los cuestionarios con 38 empleados, se encontró que existe una correlación media significativa 0.39, de lo cual se concluyó; si existe una relación inversa entre ambas, lo que deriva en que si el nivel de estrés de un empleado aumenta, el desempeño en su lugar de trabajo se deteriora (22).

Molina L, et al., 2018, presentaron una tesis, el objetivo fue conocer cómo el estrés laboral afecta el desempeño en una oficina de impuestos de Ayacucho. De esta forma, el estudio utilizó una metodología cualitativa, aplicada de nivel descriptivo y con un diseño no experimental. Se concluyó, por lo que afecta negativamente el desempeño, luego en el mismo contexto se demostró que un ambiente deficiente afecta el desenvolvimiento de la tarea, pero de manera colateral, y en última instancia de manera negativa e indirecta, debido al efecto entre las pésimas relaciones interpersonales (23).

Bautista C, 2017, en su investigación plasma sobre el estrés y el rendimiento laboral de la municipalidad distrital Huatasani – Puno, cuyo objetivo fue conocer el efecto en el desempeño de los empleados de la institución donde se llevó a cabo. El diseño del estudio es no experimental, transaccional –correlacional (29).

Las estadísticas utilizadas para confirmar la hipótesis fueron chi-cuadrado y correlación de Pearson. Como conclusión se llegó a que existe una relación entre

las variables evaluadas en los empleados, encontrándose que la correlación entre ambas fue positiva en promedio 33.8 % (29).

3.2 Bases teóricas

3.2 Vínculo laboral en tiempos de COVID-19

Mitchell C, 2022, enfoca a la Organización Internacional del Trabajo - OIT, algunos de los efectos del COVID-19 incluyen cambios en la relación laboral. A nivel mundial, la disminución del empleo fue mayor en las Américas y menor en Europa (3).

En Asia, regiones donde las reducciones en las horas de trabajo han sido compensadas por esquemas de retención y/o conservación (3).

Desempeño laboral

Balbuena S, 2022, y Chiavenato I, 2009, plasmaron con relevancia hablar del desempeño laboral, definido como el reconocimiento personal del desenvolvimiento, considerado el vínculo entre el desempeño observado y el criterio del marco de desarrollo. Al observar esta definición, se da cuenta de que la eficiencia en el trabajo debe incluir el diseño e identificación de modelos comparativos de medidas específicas del desempeño de los empleados de una organización (33,34).

Manjarrés A, et al., 2013, y Arenas O, 2017, en sus investigaciones se menciona que el desempeño de todo empleado depende del alcanzar los logros de sus mismos objetivos, así como de la organización. Debe decidir qué modelos de rendimiento desea ver en los colaboradores. Estos modelos ayudan a lograr integrar las etapas: sinceridad, trabajo en equipo, y cooperación (35,36).

Actualmente, el rendimiento afecta en diferentes situaciones, entre las actitudes de los empleados sobre su profesión y su actitud hacia ella, para lograr metas y aspiraciones por la paz. Por lo tanto, rendimiento receptivo habilidades, experiencia y conocimiento que respaldan las acciones de los empleados para representar un desarrollo de la entidad (35,36).

Una investigación sobre la evaluación del desempeño laboral, el cual es un proceso donde los trabajadores están en evaluación permanente, debido a organizaciones oficiales o no oficiales. De acuerdo con el desarrollo personal y profesional da una mejoría y ayuda a un nivel de vida. Existen diferentes métodos para evaluar el desempeño laboral: a) Autoevaluación, donde los trabajadores, son uno mismo, es uno quien es el evaluado; este procedimiento permitirá que la organización sepa el punto de vista de cada individuo, quienes tienen su propia perspectiva, a lo cual los colaboradores lo ayudarán a cambiar. b) Evaluación del supervisor directo: el lugar de evaluación del trabajador es por el supervisor o director, quien aún conoce el desempeño; utilizarán el formulario de evaluación realizado por los colaboradores y muchos basados en la observación, por lo que en este examen son aptos, después de la evaluación, el trabajador cumple con las revisiones y evaluaciones respectivas (34,35,36).

Estrés laboral

Machuca J, 2018, en su investigación de tesis, el cual se fundamenta en diversos autores, donde se demostró que el estrés está aumentando en nuestra realidad, afectando a la esfera social y personal; donde causa mayores daños. A nivel del individuo, afecta tanto en lo físico como lo psicológico, especialmente a la salud de los mismos. No es posible evitarlo; en unos lugares de labores más que en otros, ocurre especialmente cuando se trabaja bajo presión, cuando empieza a tener un efecto nocivo en la salud del empleado, provocando desequilibrio y disminución de la capacidad de trabajo (7).

Arenas O, 2018, y Martínez S, 2004, basándonos en sus estudios del estrés; indican que se puede producir en cualquier empresa o entorno laboral, puede determinar una serie de situaciones y condiciones que actúan aisladamente o en combinación con otros estresores, y cuyas consecuencias no se limitan a los profesionales, sino también a los propios (36, 37).

Machuca J, 2018, fundamenta citando algunos autores como, Lazarus & Folkman, quienes afirman que el estrés se describe como la relación entre los empleados y el ambiente, entonces lo presenta cuando una persona deja de priorizar su

bienestar y valora más el trabajo que a sí mismo, sin considerar que éste consume lentamente su estado emocional, salud y bienestar (7).

Definición de términos básicos

Desempeño laboral: Actividad que refleja y demuestra el colaborador cuando realiza las actividades que le corresponden. Así, se comprueba si la persona puede realizar el trabajo en cuestión (38).

Dimensiones del desempeño laboral: Gutiérrez A. et al., 2020, se basó para sus fundamentos en el autor Pichari L., el cual menciona las siguientes dimensiones: calidad de servicio, productividad, toma de decisiones y conocimiento (38).

Calidad de servicio: Matabanchoy T et al., 2017, en su investigación, refiriéndose al hecho de que la calidad del servicio prestado por cada trabajador, como empleados, gerentes y supervisores de la institución, satisface al cliente y cumple con los requisitos de un proceso eficiente. La empresa lidera, lo que conduce a una entidad competitiva y produce usuarios fieles del punto de servicio (41).

Productividad: Gutiérrez A et al., 2020, en dicho informe señala que la productividad es una medida que se puede utilizar para garantizar que los diversos procesos y funciones de una organización y/o empresa, donde funcionan correctamente, utilizando los recursos y la economía disponible en la institución para ejecutar las diferentes actividades (38).

Toma de decisiones: Gutiérrez A et. al., 2020, en su investigación menciona que la toma de decisiones se basa en encontrar el método adecuado para conocer la realidad del problema, la misma que en una organización se correlaciona y vincula con cuatro funciones gerenciales como son: planificar, organizar, dirigir y controlar (38).

Conocimiento: Gutiérrez A et al., 2020, para sus fundamentos describe al conocimiento, como un florecer gradual y continuo desarrollado por el hombre para comprender su mundo y realizarse como individuo, es decir, es una comprensión consciente y deliberada de la idoneidad de un objeto y se relaciona principalmente con el sujeto (38).

Trabajo remoto: Ortega L et al., 2017, respecto a este término, en su investigación destaca que el trabajo remoto es la prestación de actividades que se realizan en el domicilio del empleado o en otro lugar de su elección como alternativa a lo presencial (40).

Estrés laboral: Se delimita como la interrelación entre un trabajador y el ámbito laboral; es el conocimiento de no poder soportar las exigencias del ambiente, si esta realización interesa a la persona, donde ambas se asocian a una reacción emocional negativa, según la investigación de Matabanchoy T et al., 2017 (41).

Superiores y recursos: Son ellos los que pueden influir positivamente y de manera significativa en los resultados de un empleado normal, porque las consecuencias de trabajar con grandes jefes son mucho más significativas, relevantes e importantes, y el legado de la empresa está ligado a los elementos o aportes que se dispongan al empleado (42).

Organización de equipo y trabajo: Se describe como las estructuras de las instituciones y la forma en que apoyan el logro de sus objetivos. En general, las organizaciones están diseñadas para enfocarse, en brindar beneficios y mejoras al trabajo realizado por los empleados de manera colectiva (44).

Hipótesis de investigación

Formulación de hipótesis principal y derivadas

H0: No existe relación entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud de la municipalidad de Cachicadán, en el año 2022.

H1: Existe relación entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud de la municipalidad de Cachicadán, en el año 2022.

III. METODOLOGÍA

3. Diseño metodológico

Según la intervención del investigador: El tipo utilizado fue Observacional. Según el alcance, descriptivo; según el número de mediciones de las variables de estudio, transversal; según el momento de la recolección de datos, prospectivo.

3.1 Diseño muestral

Población universo: Trabajadores del centro de salud de la municipalidad de Cachicadán 2022.

Población de estudio: Trabajadores de la modalidad remota del centro de salud de la municipalidad de Cachicadán 2022.

Criterios de elegibilidad:

Inclusión

Trabajadores de modalidad remota con un tiempo laboral mayor a 3 meses, que accedan a colaborar en el estudio.

Exclusión

Trabajadores de modalidad presencial, que se encuentre con permiso u otro, mayor a 90 días.

Tamaño de la muestra

Estuvo conformada por 100 trabajadores de modalidad remota del centro de salud de la municipalidad de Cachicadán, en el año 2022. Ubicación geográfica (Altitud: 3100 msnm.; Latitud: 8°5'40.67" Sur; Longitud: 78°8'56.04" Oeste). Población aproximada 6500 habitantes. Se consideró adecuado conformar la muestra por el método de muestreo conveniente (no probabilístico), nivel de confianza 95 %. El procesamiento de los datos fue con la versión 23 del programa SPSS.

Muestreo: Se tomó en cuenta el estado de emergencia por COVID-19, por ello se consideró adecuado conformar la muestra por el método de muestreo conveniente

(no probabilístico), ya que no se utilizaron criterios estadísticos en la búsqueda del total en la muestra porque todos tienen la misma oportunidad de ser parte, Pacori Z. et al., 2020 (39).

3.1. Técnicas y procedimiento de recolección de datos

En la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta virtual, donde se encontraron datos relacionados con el desempeño y estrés laboral. La encuesta se consideró una técnica social por su carácter versátil, útil, sencillo y objetivo de los datos que de ella se obtienen, además se utilizó como aplicación de recolección e investigación social, búsqueda de información y encuesta (39,44).

Se utilizó como herramienta de trabajo un cuestionario compuesto por enunciados en un listado de preguntas escritas relacionadas con cada variable, dimensión e indicador de la investigación (44).

Se tiene el primer y segundo cuestionario de estrés y desempeño laboral, respectivamente; modificados según el cuestionario planteado en la tesis de Calderón G., 2021; tres conocedores del tema realizaron la validación y confiabilidad de este estudio, cuyo alfa de Cronbach del estudio referencia, fue para la adaptabilidad 0,749, y para el estrés fue 0,820, representando un alto nivel de confiabilidad en ambas variables (44).

Un cuestionario es un grupo de preguntas relacionadas con el tema que se estudia. Se utilizaron dos cuestionarios sobre la variable desempeño laboral, se tomó como fuente del cuestionario a Calderón G., 2021; se conformó con 08 ítems para la variable estrés y tuvo 11 para el desempeño laboral, ambos cuestionarios tuvieron una escala de valoración Likert, donde las opciones de respuesta a emitir fueron las que siguen: 1 = Total, desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Indeciso, 4 = De acuerdo, 5 = Total, acuerdo (45).

En el presente estudio se encontró un alfa de Cronbach; que es el coeficiente de correlación entre cada ítem, cuyo resultado está comprendido entre 0 a 1, por lo que a mayor confiabilidad del instrumento, más se debe encontrar el coeficiente a uno, donde cero significa nulidad, por lo que fue necesario dar una valoración de la fiabilidad de los instrumentos y para ello se realizó un estudio piloto (44).

Carrasco S, 2018, manifiesta que la validez de un instrumento se refiere a la capacidad de examinar lo que pretende medir. También proporciona rigor a la investigación siguiendo un enfoque positivista (43).

Considerando lo anterior, se requirió validar los instrumentos con conocimiento de expertos, y se realizó considerando tres conocedores sobre la investigación, que evaluaron según la escala: 1 = muy deficiente, 2 = deficiente, 3 = aceptable, 4 = buena, 5 = excelente (44, 45). Seguido a esta evaluación ellos otorgaron la validación correcta a los instrumentos. Fue posible hallar las resoluciones presentadas a través de la tabla 1.

Tabla 1. Resultados de la validación de expertos.

Variable	n°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Desempeño laboral	1	Metodólogo		
	2	Especialista		
	3	Especialista		
Estrés laboral	1	Metodólogo		
	2	Especialista		
	3	Especialista		

Fuente: Fichas de validación de experto.

Tabla 2. Estadística de fiabilidad: Desempeño laboral

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.793	8

Nota: Conforme a los datos obtenidos en el cuestionario.

Tabla 3. Estadística de fiabilidad: Estrés laboral

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.788	11

Nota: Conforme a los datos obtenidos en el cuestionario.

Los resultados se mostraron en las tablas 2 y 3, los coeficientes alfa de Cronbach para los cuestionarios de desempeño y estrés laboral fueron 0.793 y 0.788, respectivamente, lo que indica una alta confiabilidad para la muestra piloto.

Se realizaron 100 encuestas a la muestra del público objetivo, de lo cual se obtuvo los siguientes resultados, que ayudaron a apoyar la hipótesis planteada, la cual consiste en la relación entre el estrés y desempeño laboral, con la finalidad de reconocer la relación que existe entre ellos. Se calculó el coeficiente de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach. Los resultados fueron reflejados en las tablas 4 y 5.

Tabla 4. Estadística de fiabilidad: Desempeño laboral muestra estudio

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.745	8

Nota: Conforme a los datos obtenidos en el cuestionario.

Tabla 5. Estadística de fiabilidad: Estrés laboral muestra estudio

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.764	11

Nota: Conforme a los datos obtenidos en el cuestionario.

El proceso de consecución de resultados relacionados con los dos primeros objetivos específicos, se inició con la definición de categorías y escalas tanto para las dimensiones como para las variables de la investigación desarrollada. Esto es porque se presentan los instrumentos solo para los ítems de estrés y desempeño laboral, considerando que no conduce a un cambio significativo en el puntaje

obtenido al aplicarlos, ya que permite una mejor interpretación de las dimensiones y de las variables, categorizados y reflejados en la tabla 6.

Tabla 6. Baremación de la variable y dimensiones de estrés laboral.

Categoría	Superiores y recursos	Organización y equipo de trabajo	Estrés laboral
Bajo	6-14	5-11	11-25
Medio	15-23	12-18	26-40
Alto	24-30	19-25	41-55

Nota: Conforme a los datos obtenidos en el cuestionario.

De acuerdo con la reclasificación lograda a través de la elaboración de las escalas alto, medio y bajo; se obtuvo una mejor visualización e interpretación de los datos y/o resultados, tanto de las dimensiones como de las variables estrés y desempeño laboral, a partir de las categorías bajo, medio y alto de acuerdo con las graduaciones obtenidas a través de los anteriores instrumentos de recolección de datos.

Tabla 7. Baremación de la variable y dimensiones de desempeño laboral.

Categoría	Calidad de Servicio	Productividad	Toma de decisiones	Conocimiento	Desempeño laboral
Bajo	2-4	2-4	2-4	2-4	8-18
Medio	5-7	5-7	5-7	5-7	19-29

Alto

8-10

8-10

8-10

8-10

30-40

Nota: Conforme a los datos obtenidos en el cuestionario.

Según la reclasificación lograda mediante la construcción de las escalas, se interpreta mejor tanto las dimensiones como las variables a partir de las categorías bajo, medio y alto según lo obtenido con los anteriores instrumentos de recolección de datos.

3.2. Procesamiento y análisis de datos

Durante la investigación se ejecutó el procesamiento de los datos obtenidos de la población investigada. Después, se analizó la hipótesis de investigación, la elaboración de tablas, gráficos, listas de verificación, media aritmética, desviación estándar, varianza, moda y rho de Spearman; todo se procesó en la versión 23 del programa SPSS. Se mostraron los resultados analizados a través de tablas y gráficos respectivos, obtenido del cuestionario empleado.

3.3 Aspectos éticos

Durante la elaboración de este trabajo de investigación de principio a fin se respetaron los cuatro principios de la bioética: no maleficencia, la autonomía, justicia y la beneficencia, así como los principios éticos enunciados en la declaración de Helsinki, originalidad y confidencialidad (46).

Los trabajadores expresaron su consentimiento a la intervención mediante la firma de una autorización, Meo A, 2010 (45).

No hubo conflicto de intereses; lo cual fue aprobado por el comité de ética de la universidad san Martín de Porres; desde su aplicación en investigaciones sobre personas como casos de gerencia de servicio de salud, que no era requisito en el mes de inicio del proyecto; por lo que la aprobación tiene fecha posterior a la recolección de datos (Anexo 1 y 6).

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

En el presente estudio fueron incluidos, trabajadores de la modalidad remota con un tiempo laboral mayor a 3 meses, quienes desearon gustosamente participar, siendo los resultados los siguientes:

Variable estrés laboral

Tabla 8. Cuestionario aplicado sobre el estrés laboral

Clasificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	1	1.0
Medio	36	36.0
Alto	63	63.0
Total	100	100.0

Nota: Conforme a los datos obtenidos en el cuestionario.

Respecto a lo evidenciado en tabla 8, demuestra que el 63 % del personal, manifiesta elevado estrés. El 36 % de los trabajadores manifiesta un nivel medio y solo un 1 % bajo.

Tabla 9. Dimensión de superiores y recursos sobre la variable estrés laboral.

Clasificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	8	8.0
Medio	30	30.0
Alto	62	62.0
Total	100	100.0

Nota: Conforme a los datos obtenidos en el cuestionario.

Lo evidenciado en la tabla 9, se muestra un alto estrés, representado por el 62 %, relacionado a sus superiores y recursos. El 30 % consideró un nivel medio sobre la organización y equipo de trabajo y solo el 8 % señaló que fue relativamente bajo respecto a esta dimensión.

Tabla 10. Dimensión organización y trabajo en equipo sobre la variable estrés laboral.

Clasificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	2	2.0
Medio	41	41.0
Alto	57	57.0
Total	100	100.0

Nota: Conforme a los datos obtenidos en el cuestionario.

Respecto a lo observado en la tabla 10, se muestra un alto estrés, vinculado a la organización y equipo de trabajo, representando por el 57 % de los trabajadores. Así mismo, se comprobó que el 41 % consideró como un nivel medio y solo el 2 % bajo, respecto a esta dimensión.

Tabla 11. Cuestionario aplicado sobre el desempeño laboral.

Clasificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	68	68.0
Medio	30	30.0
Alto	2	2.0
Total	100	100.0

Nota: Conforme a los datos obtenidos en el cuestionario.

Respecto a lo evidenciado a través de la tabla 11, como resultado del cuestionario aplicado sobre el desempeño laboral, se observó que el 68 % de los trabajadores manifestaron un resultado bajo. Se encontró en una posición media, representada por el 30 %, y solo el 2 % estaba en un alto nivel.

Resultados de la variable desempeño laboral

Tabla 12. Dimensión de la calidad de servicio sobre la variable desempeño laboral.

Clasificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	69	69.0
Medio	21	21.0
Alto	10	10.0
Total	100	100.0

Nota: Conforme a los datos obtenidos en el cuestionario.

Lo evidenciado en la tabla 12, como resultado del cuestionario aplicado sobre el desempeño laboral, se observó que los trabajadores, consideraron un grado bajo, representado por el 69 %. Adicionalmente, se encontró un nivel medio con el 21 % de los encuestados, y solo el 10 % manifestó estrés alto en relación con la calidad de servicio.

Tabla 13. Dimensión de productividad sobre la variable desempeño laboral.

Clasificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	69	69.0
Medio	21	21.0
Alto	10	10.0
Total	100	100.0

Nota: Conforme a los datos obtenidos en el cuestionario.

Lo observado en la tabla 13, como resultado del cuestionario aplicado sobre el desempeño laboral, se demostró que el 69 % de los trabajadores, consideraron que el grado de productividad fue bajo. Adicionalmente, se encontró que el 21 % nivel medio, y 10 % manifiesta que fue alto.

Tabla 14. Dimensión de toma de decisiones sobre la variable desempeño laboral.

Clasificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	60	60.0
Medio	31	31.0
Alto	9	9.0
Total	100	100.0

Nota: Conforme a los datos obtenidos en el cuestionario.

Respecto a lo evidenciado en la tabla 14, fue posible denotar que el 60 % del personal, manifestaron que tuvieron un bajo desempeño laboral en torno a la toma de decisiones, el 31 % consideró que se encuentra en un nivel medio y solo el 9 % alto.

Tabla 15. Dimensión de conocimiento sobre la variable desempeño laboral.

Clasificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	66	66.0
Medio	17	17.0
Alto	17	17.0
Total	100	100.0

Nota: Conforme a los datos obtenidos en el cuestionario.

Respecto a lo mostrado a través de la tabla 15, fue posible evidenciar que el 66 % del personal, consideraron que el conocimiento de la actividad que realizaban era menor. Así mismo, se observó que el 17 % contó con un nivel medio de conocimiento y el 17 % en grado bajo.

Análisis inferencial

Tabla 16. Resultados del cuestionario aplicado en tabla cruzada del estrés y desempeño laboral.

Estrés * desempeño laboral tabulación cruzada						
		Desempeño laboral			Total	
			Bajo	Medio	Alto	
Estrés laboral	Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1.0 %	0.0 %	0.0 %	1.0 %
	Medio	Recuento	19	17	0	36
		% del total	19.0 %	17.0 %	0.0 %	36.0 %
	Alto	Recuento	48	13	2	63
		% del total	48.0 %	13.0 %	2.0 %	63.0 %
Total	Recuento	68	30	2	100	
	% del total	68.0 %	30.0 %	2.0 %	100.0 %	

Nota: Conforme a los datos obtenidos en el cuestionario.

Respecto a la tabla cruzada 16 de estrés y desempeño laboral, observamos que para el 68 % evidenció un menor desempeño, de los cuales el 48 % contó con una categoría alta, el 19 % manifestó con un nivel medio y el 1 % consideró bajo.

Además, para el 30 % de los trabajadores, se evidenció un grado medio de desempeño laboral, de los cuales el 13 % se encontró con niveles altos de estrés y el 17 % en posición media.

Por otro lado, el 2 % de los trabajadores, mostró una categoría alta de desempeño laboral, de los cuales el 2 % consideró que tiene un incremento de estrés.

Se mostró la correlación rho de Spearman entre las variables planteadas en el estudio, donde se reflejó con un nivel de significancia por debajo de 0.05, lo cual confirma la asociación entre ambas y a la vez una correlación negativa de valor $r: -0.205^*$, lo cual estableció que se cuenta con una relación inversa, que al incrementarse el estrés en los trabajadores, disminuyó el desempeño que ellos

puedan presentar para la realización de sus actividades cotidianas dentro de la institución.

Tabla 17. Resultados del cuestionario aplicado en tabla cruzada del estrés y calidad de servicio.

Estrés * calidad de servicio tabulación cruzada						
			Calidad de servicio			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Estrés laboral	Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1.0 %	0.0 %	0.0 %	1.0 %
	Medio	Recuento	19	14	3	36
		% del total	19.0 %	14.0 %	3.0 %	36.0 %
	Alto	Recuento	49	7	7	63
		% del total	49.0 %	7.0 %	7.0 %	63.0 %
Total	Recuento	69	21	10	100	
	% del total	69.0 %	21.0 %	10.0 %	100.0 %	

Nota: Conforme a los datos obtenidos en el cuestionario.

Respecto a la tabla cruzada 17 de estrés y calidad de servicio, se encontró que para el 69 % evidencian una baja de calidad de servicio, de los cuales el 49 % cuenta con niveles altos de estrés laboral, el 19 % cuenta con un grado medio y el 1 % consideró bajo.

Además, para el 21 % de los trabajadores, reflejó una categoría media de calidad de servicio, de los cuales el 7 % estuvo con niveles altos de estrés y el 14 % posición media.

Por otro lado, el 10 % de los trabajadores, evidenció una alta calidad de servicio, de los cuales el 7 % consideró que tiene alto estrés y el 3 %, un nivel medio.

Se muestra la correlación de rho de Spearman entre la dimensión calidad del servicio y la variable estrés laboral con una significancia menor a 0.05 lo cual confirma la relación entre ambas; de igual manera, el coeficiente fue -0.202*,

mostrándose que existe una relación negativa, lo que sugirió que su aumento en los trabajadores, reducirá la calidad de los servicios.

Tabla 18. Resultados del cuestionario aplicado en tabla cruzada del estrés y productividad.

Estrés * productividad tabulación cruzada						
		Productividad			Total	
		Bajo	Medio	Bajo		
Estrés	Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1.0 %	0.0 %	0.0 %	1.0 %
	Medio	Recuento	19	14	3	36
		% del total	19.0 %	14.0 %	3.0 %	36.0 %
	Alto	Recuento	49	7	7	63
		% del total	49.0 %	7.0 %	7.0 %	63.0 %
Total		Recuento	69	21	10	100
		% del total	69.0 %	21.0 %	10.0 %	100.0 %

Nota: Conforme a los datos obtenidos en el cuestionario.

Respecto a la tabla cruzada de estrés y productividad, el 69 % evidenció baja productividad, de los cuales el 49 % contó con niveles altos, el 19 % en grado medio y el 1 % bajo.

Además, para el 21 % de los trabajadores, se reflejó una categoría media de productividad, de los cuales el 7 % estuvo con niveles altos de estrés, el 14 % consideró en grado medio.

Por otro lado, el 10 % de los trabajadores, reflejó una adecuada productividad, de los cuales el 7 % consideró que tiene alto estrés laboral y el 3 % que tiene un nivel medio.

Se muestra el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la dimensión productividad y la variable estrés, con una significancia por debajo de 0.05, lo cual confirma una relación entre ambas; el coeficiente fue -0.202**, por lo que la correlación fue negativa, lo que demuestra que mayor sea el nivel de estrés en los trabajadores, menor será su productividad.

Tabla 19. Resultados del cuestionario aplicado en tabla cruzada del estrés y toma de decisiones.

Estrés * toma de decisiones tabulación cruzada						
		Toma de Decisiones			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Estrés	Bajo	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0.0 %	1.0 %	0.0 %	1.0 %
	Medio	Recuento	18	9	9	36
		% del total	18.0 %	9.0 %	9.0 %	36.0 %
	Alto	Recuento	42	21	0	63
		% del total	42.0 %	21.0 %	0.0 %	63.0 %
Total	Recuento	60	31	9	100	
	% del total	60.0 %	31.0 %	9.0 %	100.0 %	

Nota: Conforme a los datos obtenidos en el cuestionario.

La tabla cruzada 19, de estrés y toma de decisiones, observamos que para el 60 % evidenció bajo nivel de toma de decisiones, de los cuales el 42 % cuenta con alto estrés laboral y el 18 % cuenta con un grado medio.

Además, para el 31 % de los trabajadores, reflejó una categoría media en la toma de decisiones, de los cuales, 21 % manifestó un grado alto, el 9 % medio y solo el 1 % cuenta con niveles bajos.

Por otro lado, el 9 % de los trabajadores, mostró un resultado alto en la toma de decisiones, de los cuales el 9 % consideró que tiene un nivel medio de estrés laboral.

Se muestra el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la dimensión de toma de decisiones y el estrés; la significancia por debajo de 0.05 confirma la relación entre ambas; de igual forma el coeficiente fue de -0.256*, por lo que se concluyó que existe una relación inversa, por lo que cuando aumenta, los empleados se encontraban muy estresados, llevándolos a tomar decisiones inapropiadas.

Tabla 20. Resultados del cuestionario aplicado en tabla cruzada del estrés y conocimiento.

		Estrés * conocimiento tabulación cruzada				
		Conocimiento			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Estrés	Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1.0 %	0.0 %	0.0 %	1.0 %
	Medio	Recuento	23	1	12	36
		% del total	23.0 %	1.0 %	12.0 %	36.0 %
	Alto	Recuento	42	16	5	63
		% del total	42.0 %	16.0 %	5.0 %	63.0 %
Total	Recuento	66	17	17	100	
	% del total	66.0 %	17.0 %	17.0 %	100.0 %	

Nota: Conforme a los datos obtenidos en el cuestionario.

La tabla cruzada 20, de estrés y conocimiento, el 66 % reflejaron un bajo conocimiento, de los cuales el 42 % contó con niveles altos, el 23 %, medio y el 1 % consideró que tiene bajo estrés.

Además, para el 17 % de los trabajadores, se evidenció un nivel medio de conocimiento, de los cuales el 16 % tuvo alto estrés y únicamente el 1 % manifestó grado medio.

Por otro lado, el 17 % de los trabajadores, mostró una categoría alta de conocimiento, el 5 % consideró que tiene un grado alto de estrés laboral y el 12 % mostró que tenía un nivel medio.

Conforme a lo mostrado mediante el coeficiente en correspondencia al rho de Spearman en la relación entre el conocimiento de los trabajadores, tiene un valor de - 0.091.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación se realizó a partir de lo observado en los trabajadores, cuyo escenario demostró algunos inconvenientes para acoplarse al trabajo de la modalidad remota; por lo que puede existir dificultad para acogerse a los diferentes cambios evidenciados en los últimos años por la COVID-19.

Según el primer objetivo, se pretendió estudiar la correlación al analizar la relación entre la calidad del servicio y el estrés laboral de los trabajadores del centro de salud de la municipalidad de Cachicadán 2022, la misma que estuvo por debajo de 0.05 de significancia, lo que confirma la relación entre ellos, el coeficiente de correlación fue -0.202^* , el cual se encontró inversamente proporcional, por lo que el mal desempeño en comparación con la calidad del servicio, provoca más estrés, puesto que los encuestados no consideran que los cambios que se dieron fueran relevantes, las ordenes planteadas por los jefes, no brindaron herramientas suficientes para estimular al trabajador remoto, existiendo un nivel bajo en la calidad de servicio, simbolizado por el 69 %, y el 63 %, por otro lado, expresa estrés alto a la dimensión de supervisores y recursos, no optimizando su desempeño laboral dentro de la institución (42).

Este hallazgo fue corroborado por Catire C., et al., 2021, a través de su estudio, encontró que el 44 % de empleados presentó un bajo nivel de adaptabilidad, lo que demostró que las capacidades de los trabajadores son inadecuadas ante procesos de cambios organizacionales, por ello si el trabajador experimenta cambios en el contexto laboral, no logrará adaptarse de manera adecuada y eficiente; disminuyendo su desempeño e incrementando el estrés entre ellos mismos (42).

Para el segundo objetivo específico, el enfoque fue determinar la relación entre la productividad y el estrés laboral de los trabajadores del centro de salud de la municipalidad de Cachicadán 2022, donde se encontró una significancia por debajo de 0.05. Esto confirmó la relación entre ellos; el coeficiente fue de -0.202^* , mostrando así que la correlación fue negativa; indicando que, a mayores niveles de estrés en los trabajadores, disminuye la productividad de los mismos debido a la categoría actual de trabajo remoto.

Se generó una angustia en los empleados, lo cual también se debe a la insuficiente capacidad de utilizar los recursos internos que tiene una persona para adaptarse a los diversos cambios del entorno, y también a la falta de cooperación entre compañeros, lo que provocó un alto estrés, representado por el 57 % de colaboradores, debido a que el equipo realizó sus tareas de manera fragmentada por la falta de cooperación entre compañeros.

Este hallazgo se contrasta con el estudio de Calderón G, 2021, (44), donde se reconoció que el nivel de eficiencia laboral fue alto debido a la correcta habilidad de sus colaboradores y el apoyo de sus compañeros; lo que promovió una efectiva adaptación a su ambiente de trabajo.

En torno al objetivo específico tercero, se definió la relación entre la toma de decisiones de trabajadores del centro de salud, encontrándose una significancia menor a 0.05, lo que confirmó que existe asociación entre las variables. Asimismo, el coeficiente de correlación fue de -0.256*; ello estableció que existe una relación inversa; es decir una baja capacidad en toma de decisiones lo que generó un grado alto estrés. Esta relación se debió a que el nivel en la toma de decisiones en el establecimiento del estudio fue bajo; representado por el 60 %, lo cual demostró impedimento a la hora de toma de decisiones con respecto a las nuevas demandas; también producto de la escasa motivación, e incrementando el nivel de estrés, que evidenció cada trabajador. Ante ello, Santana N, 2017, en su investigación, afirmó que la relevancia sobre la estimulación para el alcance de propósitos laborales que experimenta el trabajador, hallando el estrés promedio en 89.7 %, mientras que después de la aplicación del plan motivacional; se redujo a 56.73 %, lo cual se reflejó en un resultado favorable (48).

De acuerdo con el cuarto objetivo, el cual fue encontrar la relación entre el conocimiento y el estrés laboral de los empleados, cuyo coeficiente de correlación entre ambas variables fue de -0.091, lo cual no fue afectado por el estrés, no evidenciándose cambio en el mismo.

Ante este descubrimiento, se contrastó Pascual A. y Conejero S, 2019, en su investigación, afirmó que el afrontamiento del estrés consiste en todos los esfuerzos cognitivos o conductuales que emplea el sujeto para hacer frente a las demandas

estresantes, acciones que lleva a cabo la gente por su cuenta propia para evitar el impacto de los problemas. Por tanto, podría decirse que el afrontamiento constituye el elemento esencial que emplea cada individuo, redirigiendo sus acciones para reducir el nivel de amenaza sobre el mismo, existiendo formas de afrontarlo, de acuerdo con las condiciones concretas de cada persona (49).

Finalmente, respecto al objetivo general, en el cual fue determinar la asociación entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud de la municipalidad de Cachicadán 2022, se encontró una significancia menor a 0.05, lo cual confirmó la relación entre ambos, así como un coeficiente de correlación al -0.205*, todo ello concluyó que existe una vinculación inversa; por lo que un bajo desempeño, en la modalidad de trabajo remoto provocó estrés; lo que se debe a que el 68% de las personas tenían menor nivel de desempeño, lo que significa que los trabajadores no pueden anticipar actividades predecibles y participar en el rol laboral.

El 63 % de trabajadores expresó un alto estrés; todo esto se debió a la influencia entre el empleado y su entorno, donde existió brechas en los indicadores analizados que imposibilitan el cumplimiento de los requisitos.

Salamanca V et al, 2021, explicó que el estrés se produce cuando las personas se dan cuenta de que no cumplen con el puesto que les ha sido asignado, no pueden, no saben, cómo se debe afrontar ese desequilibrio, por ello, su cuerpo comienza a reaccionar ante estas situaciones y obtiene reacciones como aumento de la presión arterial, gastritis, sudoración, aumento del ritmo cardíaco, comienzan a sentir cambios, exposición a situaciones estresantes que provocan la aparición de enfermedades en el cuerpo físico y mental (47).

Cortés G et al., 2020, nos dice lo mismo cuando explica que el estrés fue la reacción de los empleados ante demandas, reclamos, presiones y ante el hecho de que sus conocimientos y habilidades no se correspondían con el puesto que les asigna la empresa (4).

Balbuena S, 2022, tuvo como enfoque el determinar de qué forma el trabajo remoto trascendió en la satisfacción laboral en el área comercial de una empresa dedicada al rubro educativo *on-line*, año 2022. Estudio en el cual, se concluyó que existía un

coeficiente de correlación al 85 %, ello determinó que sí existe influencia en la satisfacción de los colaboradores (33).

También se puede argumentar que este estudio se sustenta en los trabajos de Goicochea L et al., 2016, (22), quien en sus conclusiones, mostró una relación inversa para ambas variables, es decir, a medida que el estrés aumenta, su desempeño laboral disminuye. Ello fue confirmado por Parí L, 2019, (21), expresando una relación entre dos variables, cuando la variable independiente aumenta, la variable dependiente disminuye.

Delgado L et al., 2020, redactó su artículo, cuyo objetivo fue conocer los resultados de las 98 personas que participaron, quienes tuvieron estrés medio y alto; lo que permitió confirmar una relación significativa entre las variables de estudio. En resumen, se observó una correlación negativa y regular entre ambas partes, lo cual conllevó a predecir que si una variable aumenta, la otra disminuye (26).

Una de las limitaciones del presente estudio fue la falta de una muestra amplia; debido a la situación especial de nuestro país, muchas instituciones del rubro tomaron medidas con sus empleados, como terminar vínculos laborales, disminuyendo de alguna forma en número la cantidad de empleados, teniendo en cuenta los cambios en las relaciones laborales y los métodos de trabajo para prevenir la propagación del virus y mantener la capacidad de funcionamiento de la organización.

Finalmente, se consideró que este estudio fue importante para las autoridades del municipio de Cachicadán, ayudando a verificar si los trabajadores remotos tienen problemas de estrés y desempeño laboral cuando realizan tareas diarias y/o cotidianas dentro del horario de trabajo, fomentando a que se realicen más estudios con respecto a estos temas de índole mencionada.

CONCLUSIONES

1. Se encontró que la calidad del servicio fue afectada seriamente debido a la nueva modalidad de trabajo, lo cual trajo como consecuencia un bajo desempeño laboral, debido al incremento del estrés.
2. Se encontró una disminución en la productividad de las actividades desempeñadas por los trabajadores, causada por el estrés laboral, evidenciándose la relación entre este y la productividad.
3. Se encontró que el estrés laboral ocasionó una disminución significativa a la hora de tomar decisiones que afectó el desempeño laboral de los trabajadores.
4. Se concluyó que el conocimiento de los trabajadores no se vio afectado por el incremento del estrés laboral, no evidenciándose cambio en el mismo.
5. En respuesta al objetivo general se determinó que existe una relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores, confirmando que cuando el nivel de estrés incrementa, disminuye la eficiencia que se necesita para desempeñar sus funciones.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere implementar pausas activas, para reducir fatigas musculares, trastornos osteomusculares, que puedan ocasionar las posturas laborales, principalmente sobre las consecuencias del estrés, o aplicando una rotación cruzada de labores para que los trabajadores desempeñen sus funciones adecuadamente.
2. Se sugiere implementar reuniones de confraternidad para promover y brindar un merecido reconocimiento a los trabajadores, y así lograr la reducción de los niveles de estrés entre los mismos.
3. Fortalecer el compañerismo entre los trabajadores, promoviendo actividades de integración laboral, mediante dinámicas, ayudando a liberar las tensiones debido al estrés laboral.
4. Se sugiere implementar prácticas de relajación y mindfulness (ejercicios mentales indicados para reducir el estrés y combatir las numerosas actividades que caracterizan nuestro día a día).
5. Se recomienda a las autoridades designar un educador físico para que mediante técnicas de ejercicios; romper la rutina y reactivar la energía del trabajador.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Urpeque M. et al.; Clima organizacional y desempeño laboral en la dirección del hospital regional docente las Mercedes – Chiclayo [internet]. [Trujillo-Perú]: Universidad César Vallejo; 2020. [fecha de consulta el 14 de julio de 2022]. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50703Vaquerano>
2. Amaya A., et al. ¿Cómo se encuentra el clima organizacional en las empresas de El Salvador en tiempos de pandemia COVID-19 real empres [internet]. 2020 [fecha de consulta el 14 de marzo de 2023];(10):102–5. Disponible en:
<https://www.lamjol.info/index.php/reuca/article/view/10585>
3. Mitchell C. OPS/OMS [Internet]. *Pan American Health Organization / World Health Organization*. 2022 [fecha de consulta el 14 de julio de 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=0&lang=es
4. Cortés G. et al. Trabajo remoto en tiemposde COVID-19 y su impacto en el trabajador. Pontificia universidad Javeriana; 2020. [fecha de consulta el 14 de julio de 2022]. Disponible en:
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/52814/Gabriela%20Corte%cc%81s%2c%20Nicolas%20Henao%2c%20Valentina%20Osorio%2c%20Diciembre%202020%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
5. Sandoval J. Impacto de la COVID-19 en el vínculo laboral de los agentes de costamar *travel* oficina Alcanfores, 2020 [Internet]. [Lima-Perú]:Universidad San Martín de Porres; 2021. [fecha de consulta el 14 de julio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/8183>
6. Pinto, A. et al. 2020. Teletrabajo: Productividad y bienestar en tiempos de crisis. Escuela de psicología.

7. Machuca J. Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018 [internet]. [Trujillo-Perú]: Universidad César Vallejo; 2018. [fecha de consulta el 15 de julio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29935#:~:text=Se%20concluye%20que%20existe%20una,una%20relaci%C3%B3n%20con%20un%20alto>
8. Juárez A. Clima organizacional entre los trabajadores del hospital general La Villa: hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México. Revista Cubana de Salud Pública. 2018;44(4):97-111.
9. Perales, A. et al. Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima, Perú. Revista peruana de medicina experimental y salud pública, 28(4),581-588, 2011. [fecha de consulta 12 de marzo de 2023]. ISSN: 1726-4642. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36322411002>
10. Hawkins D. Las condiciones del teletrabajo durante la pandemia [Internet]. Razón pública. 2020 [fecha de consulta el 14 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://razonpublica.com/las-condiciones-del-teletrabajo-la-pandemia/>
11. Araujo M. Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. Revista del centro de investigación de ciencias administrativas y gerenciales. Vol. 4, Nº. 2, 2007, págs. 132-147. [fecha de consulta el 24 de julio de 2022]. DOI: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
12. Bonilla S., et al. El estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral del personal docente de la unidad educativa, Victoria Vásconez Cuvi - Simón Bolívar - Elvira Ortega, en el bloque Simón Bolívar de la ciudad de Latacunga [internet]. [Ambato- Ecuador]: Universidad técnica de Ambato; 2016. [fecha de consulta el 15 de julio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/23603>

13. Pérez N. Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública [internet]. Vol. 1. Rev cubana salud pública.; 2015. [fecha de consulta el 14 de julio de 2022]. Disponible en:

<https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/rt/printerFriendly/300/307>
14. Soriano C. El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo. Kill soc [internet]. 2021 [fecha de consulta el 15 de marzo de 2023];4(2):61–8. Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7903608>
15. Jácome L., et al., Estudio de depresión y ansiedad ante el COVID-19 en el personal de cajas de un hospital privado de Quito-Ecuador 2020 [Internet]. [Quito-Ecuador]: Universidad internacional SEK; 2020. [fecha de consulta el 14 de julio de 2022]. Disponible en:

<https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3857>
16. Ruiz M. et al. Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del hospital civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la provincia de El Oro. [Internet]. UCSG, Ecuador 2018. [fecha de consulta el 03 diciembre de del 2022]; Disponible en:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11869>
17. Montoya P. et al. Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena. cienc. trab. [Internet] 2017 [fecha de consulta el 03 de diciembre del 2022]; 19 (58): 7-13, [citado el 14 de julio de 2022]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
18. Onofre L. influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la dirección de talento humano del hospital de especialidades fuerzas armadas n.º 1, Quito, en el año 2019. [Internet]. [Quito-Ecuador]: Universidad Andina Simón Bolívar; 2021. [fecha de consulta el 14 de julio de 2022]. Disponible en:

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>

19. Carbajal M. Trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la Sunass en tiempos de COVID- 19, Lima- 2021 [Internet]. [Trujillo-Perú]: Universidad César Vallejo; 2022. [fecha de consulta el 14 de julio de 2022]. Disponible en:<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84150>
20. Lorenzo M. Clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital de Ventanilla, Callao, 2021 [Internet]. [Lima-Perú]: Universidad César Vallejo; 2021. [fecha de consulta el 14 de julio de 2022]. Disponible en:<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70265>
21. Parí L. Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal enfermería hospital Sicuani [Internet] Uancv 2019 [fecha de consulta el 07 de diciembre del 2022]; Disponible en: <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/5787>
22. Goicochea L. et al. El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del distrito El Porvenir - año 2016 [tesis de grado en Internet]. Trujillo: Universidad nacional de Trujillo; 2016. [fecha de consulta 2019 abr 21]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/502/goicochea_el.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
23. Molina L., et al., Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en la superintendencia nacional de administración tributaria - Ayacucho. 2018 [fecha de consulta el 15 de marzo de 2022]; Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSJ_aa9bde1f0e896ceb118d448b2f5b48e0
24. Salcedo C. Estrés laboral y su relación en el desempeño de los colaboradores de distribuciones don Teo S.A.C. [Internet]. [Cajamarca-Perú]: Universidad privada Antonio Guillermo Urrelo; 2021. [fecha de consulta el 14 de julio de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1502>

25. Zavala S. Estrés laboral y desempeño docente en instituciones educativas públicas de La Oroya [Internet]. [Huancayo-Perú]: Universidad nacional del centro del Perú; 2021. [fecha de consulta el 14 de julio de 2022]. Disponible en:
<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/6613>
26. Delgado L. Relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la red de salud de Trujillo en 2019. [Internet]. [Trujillo - Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2019. [fecha de consulta el 14 de julio de 2022]. Disponible en:
[https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50577#:~:text=Los%20valores%20obtenidos%20evidencian%20que,%25%20\(39%20colaboradores\)%20indican%20tener](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50577#:~:text=Los%20valores%20obtenidos%20evidencian%20que,%25%20(39%20colaboradores)%20indican%20tener)
27. Guerra C. et al. Impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yauli, La Oroya, 2020 - 2021 [Internet]. [Huancayo-Perú]. Universidad continental; 2022. [fecha de consulta el 14 de julio de 2022]. Disponible en:
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12175/2/IV_FCE_317_TE_Guerra_Inga_Zacarias_2022.pdf
28. Bardales J. Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del gobierno regional de Amazonas – 2018. (Licenciado en administración). [internet]. [Chachapoyas-Amazonas-Perú]. Universidad nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. 2018. [fecha de consulta el 14 de julio de 2022]. Disponible en:
<https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/1812>
29. Bautista C., et al., El estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Huatanasi - Huancané Puno 2017, [Internet]. [Huacho- Perú]. Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión. 2017. [fecha de consulta el 14 de julio de 2022]. Disponible en:
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/445>

30. Huamancayo K. Estrés laboral relacionado al desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando-Naranjillo. [Internet]. [Tingo María-Perú]. Universidad Nacional Agraria de la Selva. 2020. [fecha de consulta el 14 de julio de 2022]. Disponible en: https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1841/TS_KSHR_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
31. Mendoza W. Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo del hospital belén de Trujillo [Internet] UNT. 2020 [fecha de consulta el 06 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2993657>
32. Sucapuca E., et al., Efecto de la carga de trabajo y estrés sobre la percepción del teletrabajo en docentes peruanos: rol mediador de la satisfacción laboral. Rev [internet]. 2022 [fecha de consulta 2023 Mar 15]; 31(1): 70-78. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552022000100008&lng=es.
33. Balbuena S., Influencia del trabajo remoto y la satisfacción laboral en el área comercial de una empresa dedicada al rubro educativo on-line, año 2022. [Internet]. [Lima-Perú]: san Ignacio de Loyola – escuela ISIL; 2022. [fecha de consulta el 06 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.isil.pe/bitstream/123456789/446/1/Influencia%20del%20trabajo%20remoto%20y%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20en%20el%20%C3%A1rea%20comercial%20de%20una%20empresa%20dedicada%20al%20rubro%20educativo%20on%20line.%20A%C3%B1o%202022.pdf>
34. Chiavenato I. Administración del personal. México: Ed. Mc Graw Hill.1. 2009. [fecha de consulta el 22 de noviembre de 2022]. Disponible en: https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recurso_humanos_-_chiavenato.pdf
35. Manjarrés A, et al. Modelo de evaluación del desempeño basado en competencias *performance evaluation model based on competencies*. *Ingeniare* [Internet]. 2013 [fecha de consulta el 14 de marzo de 2023];(15):11–

29. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5980476.pdf>
36. Arenas O. Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la oficina administrativa de Essalud del hospital IIMoquegua, 2018 [Internet]. [Trujillo-Perú]: Universidad César Vallejo; 2018. [fecha de consulta el 14 de marzo de 2023]. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26873>
37. Martínez S., Estrés laboral guía para empresarios y empleados. . [fecha de consulta el 14 de marzo de 2023] Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=253215>: Pearson educación; 2004.
38. Gutiérrez A. et al. Toma de decisiones. Centro cultural Itaca S.C, 1-15.[fecha de consulta: 15 de julio 2022]. Disponible en:
<http://cursos.aiu.edu/Toma%20de%20Decisiones/PDF/Tema%201.pdf>
39. Pacori Z. et al. Estrés y desempeño laboral en tiempos de emergenciasanitaria por COVID-19 [Internet]. [Lima-Perú]: Universidad peruana Unión; 2020. [fecha de acceso: 15 de julio 2022]. Disponible en:
<http://repositorio.upeu.edu.pe:8080/handle/20.500.12840/3707>
40. Ortega L. et al., 2017, Teletrabajo: una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados (trabajo de grado). [fecha de acceso: 15 de julio 2022]. Disponible en:
<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/2880>
41. Matabanchoy T. et.al. *Psychosocial factors at work, stress and morbidity around the world. Psicol desde Caribe* [Internet]. 2014;31(2):354–85. [fecha de acceso: 15 de julio 2022]. Disponible en:
<https://bibliotecadigital.iue.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12717/2105/1/939-Texto%20del%20art%C3%ADculo-4479-1-10-20200909%20%281%29.pdf>
42. Catire C., et al. Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores del área de servicios generales del hospital san juan bautista Huaral, 2021 [Internet]. [Huacho-Perú]: Universidad nacional José Faustino Sánchez

Carrión; 2021. [fecha de acceso: 17 de julio 2022] Disponible en: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5331/CATIRE%20y%20%20DE%20LA%20CRUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

43. Carrasco S. Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación - San Cristóbal libros SAC., 2018, derechos reservados [internet]. [fecha de consulta el 16 de marzo de 2023]. Disponible en: http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45671
44. Calderón G. Capacidad de adaptabilidad del personal bajo modalidad de trabajo remoto y mixto y el estrés laboral en la unidad de gestión educativa local 03, Lima Metropolitana, 2020 [Internet]. [Lima-Perú]: Universidad San Martín de Porres; 2021. [fecha de consulta el 16 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/9709>
45. Meo A. Consentimiento informado, anonimato y confidencialidad en investigación social. la experiencia internacional y el caso de la sociología en Argentina. *Aposta. Revista de ciencias sociales* [Internet]. 2010; (44):1-30. [fecha de consulta el 16 de marzo de 2023]. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495950240001>
46. Yip C., et al. *Legal and ethical issues in research. Indian journal of anaesthesia*, (2016). 76-80. [fecha de consulta el 16 de marzo de 2023]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/308133878_Legal_and_ethical_iss_ues_in_research
47. Salamanca V. et al. Análisis sistemático sobre estrés laboral en Colombia. Análisis [internet]. 2021. [fecha de consulta el 26 de marzo 2023];53(99). Disponible en: <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/analisis/article/view/6806>
48. Santana N., Plan de motivación y adaptabilidad para reducir el estrés laboral en los trabajadores del Ministerio de la Producción, Chimbote - 2017.

[Internet]. [Lima-Perú]: Universidad César Vallejo; 2017. [fecha de consulta el 16 de marzo de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12041/santana_an.pdf?sequence=1&isAllowed=y

49. Pascual A., Conejero S. Regulación emocional y afrontamiento: Aproximación conceptual y estrategias. 2019. *Revista Mexicana de Psicología*, 36(1), 74-83. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/2430/243058940007/html/>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos

I. Cuestionario de estrés laboral

Estimado personal colaborador y trabajador de la Municipalidad de Cachicadán, esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. La prueba es anónima, lea con atención y conteste a las preguntas marcando (X) en una sola alternativa.

Escala de Medición	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5

	N°	ESTRÉS LABORAL	1	2	3	4	5
SUPERIORES	1	¿Considera que su jefe inmediato apoya de manera oportuna en los problemas que se presenten en el trabajo?					
	2	¿Considera que su jefe inmediato hace las gestiones necesarias para contar con los recursos necesarios para el área de trabajo?					
	3	¿Cómo considera la intervención de su jefe inmediato para lograr los objetivos planteados por la institución?					

RECURSOS	4	¿Cómo considera que los recursos entregados por la institución son suficientes para realizar estrategias y acciones en la institución?						
	5	¿Cómo considera la remuneración a los trabajadores, ayudaría a realizar mejores sus funciones?						
Organización y equipo de trabajo								
ORGANIZACIÓN	6	¿Cómo considera la organización realizada por la institución para las diferentes áreas de trabajo?						
	7	¿Cómo considera la organización de equipos de trabajo para cumplir las metas establecidas por la institución?						
	8	¿Cómo considera los resultados de la organización en la institución?						
EQUIPO DE TRABAJO	9	¿Considera que sus compañeros te ayudan a crecer laboral y profesionalmente?						
	10	¿Cómo considera la colaboración entre miembros de equipo de las diferentes áreas de trabajo?						
	11	¿Cómo considera el fortalecimiento para crear lazos laborales?						

II. Cuestionario de Desempeño Laboral

Estimado personal colaborador y trabajador de la Municipalidad de Cachicadán, esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. La prueba es anónima, lea con atención y conteste a las preguntas marcando (X) en una sola alternativa.

Escala de Medición	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5

DIMENSIONES	Nº	DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
Calidad de servicio	1	¿Cómo considera la calidad del trabajo con su equipo de trabajo?					
	2	¿Cómo considera la calidad del servicio brindado a la población?					
Productividad	3	¿Cómo considera el tiempo programado para cumplir con todas las actividades planteadas?					
	4	¿Cómo considera su responsabilidad en los trabajos asignados?					
Toma de decisiones	5	¿Cómo considera el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros)?					
	6	¿Cómo considera las decisiones de su jefe inmediato para solucionar problemas en momentos de estrés?					

Conocimiento	7	¿Considera importante tener un grado académico posterior al universitario?					
	8	¿Considera que los conocimientos adquiridos en la universidad y/o trabajo sirven para desempeñar adecuadamente su trabajo?					

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Peralta Tingal Ricardo Miguel
- 1.2. Grado académico: Magister en Gestión de los servicios de Salud
- 1.3. Institución donde labora: GERESA - La Libertad
- 1.4. Especialidad del validador: Químico Farmacéutico
- 1.5. Título de la investigación: "Impacto del estrés durante la COVID -19 y desempeño laboral de los trabajadores remoto de la municipalidad de Cachicadán, en el año 2022"
- 1.6. Autor del instrumento: Diana Lucia Acuña Trujillo

II. Instrumento 1 (Variable 1): Sistema de Información

- 2.1. Validación del instrumento

PERTINENCIA DE LOS ITEMS

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

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

INDICADOR	CRITERIOS	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, sin ambigüedades.					

OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de investigación.					
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					

PERTINENCIA	El instrumento responde al momento más oportuno más adecuado.					
SUBTOTAL						
TOTAL						

2.2. OPINION DE APLICABILIDAD: Es aplicable

2.3. PROMEDIO DE VALORACION:

Lima, 22 de abril del 2023.

III. INSTRUMENTO 1 (Variable 1): Sistema de Información

3.1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS

VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

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

INDICADOR	CRITERIOS	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, sin ambigüedades.				
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.				
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica según la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores para hacer abstracciones e inferencias según los problemas y objetivos de la investigación.				
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.				

CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de investigación.					
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento más oportuno más adecuado.					
SUBTOTAL						
TOTAL						

3.2. **Opinión de aplicabilidad:** Es aplicable

3.3. **Promedio de valoración:** 5

Lima, 22 de abril del 2023.

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

IV. DATOS GENERALES:

- 4.1. Apellidos y nombres del validador: Sánchez Gutiérrez María Luz
- 4.2. Grado académico: Magister en Gestión de los servicios de Salud
- 4.3. Institución donde labora: GERESA La Libertad
- 4.4. Especialidad del validador: Químico Farmacéutico
- 4.5. Título de la investigación: "Impacto del estrés durante la COVID -19 y desempeño laboral de los trabajadores remoto de la municipalidad de Cachicadán, en el año 2022"
- 4.6. Autor del instrumento: Diana Lucia Acuña Trujillo

V. Instrumento 1 (Variable 1): Sistema de Información

- 5.1. Validación del instrumento

PERTINENCIA DE LOS ITEMS

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

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

INDICADOR	CRITERIOS	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, sin ambigüedades.					
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica según la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores para hacer abstracciones e inferencias según los problemas y objetivos de la investigación.					
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de investigación.					
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					

METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento más oportuno más adecuado.					
SUBTOTAL						
TOTAL						

5.2. opinión de aplicabilidad: Es aplicable

5.3. **Promedio de valoración: 5**

Lima, 16 de marzo del 2023.

VI. INSTRUMENTO 1 (Variable 1): Sistema de Información

6.1. Validación del instrumento

PERTINENCIA DE LOS ITEMS

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

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

INDICADOR	CRITERIOS	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, sin ambigüedades.					
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica según la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores para hacer abstracciones e inferencias según los problemas y objetivos de la investigación.					

SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de investigación.					
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento más oportuno más adecuado.					
SUBTOTAL						
TOTAL						

6.2. OPINION DE APLICABILIDAD: Es aplicable

6.3. PROMEDIO DE VALORACION: 5

Lima, 22 de abril del 2023.

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

VII. DATOS GENERALES:

7.1. Apellidos y nombres del validador: Chávez Alcántara Leyly Nataly

7.2. Grado académico: Magister

7.3. Institución donde labora: GERESA La Libertad

7.4. Especialidad del validador: Químico Farmacéutico

7.5. Título de la investigación: "Impacto del estrés durante la COVID -19 y desempeño laboral de los trabajadores remoto de la municipalidad de Cachicadán, en el año 2022"

7.6. Autor del instrumento: Diana Lucia Acuña Trujillo

VIII. Instrumento 1 (Variable 1): Sistema de Información

8.1. Validación del instrumento

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

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

INDICADOR	CRITERIOS	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, sin ambigüedades.					
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica según la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores para hacer abstracciones e inferencias según los problemas y objetivos de la investigación.					
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de investigación.					

COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento más oportuno más adecuado.					
SUBTOTAL						
TOTAL						

8.2. Opinión de aplicabilidad: Es aplicable

8.3. Promedio de valoración: 5

Lima, 22 de abril del 2023.

IX. Instrumento 1 (Variable 1): Sistema de Información

9.1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

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

INDICADOR	CRITERIOS	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, sin ambigüedades.					
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica según la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores					

	para hacer abstracciones e inferencias según los problemas y objetivos de la investigación.					
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de investigación.					
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento más oportuno más adecuado.					
SUBTOTAL						
TOTAL						

9.2. Opinión de aplicabilidad: Es aplicable

9.3. Promedio de valoración: 5

Lima, 22 de abril del 2023.

Anexo 2. Consentimiento informado

Protocolo de consentimiento informado para participantes

El propósito de este protocolo es brindar a los participantes en este estudio una explicación clara de la naturaleza del estudio, así como de su papel en él.

La presente investigación es conducida por Q.F. Diana Lucia Acuña Trujillo de la Sección de Posgrado de la Maestría en Gerencia de Servicios de Salud de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad de San Martín de Porres. El propósito de este estudio es realizar una investigación y evaluar cuidadosamente el desempeño en el trabajo del empleado. Recuerde que su cooperación ayudará y mejorará la institución, por lo que es importante responder de manera directa y honesta. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder a una entrevista a profundidad lo que le tomará 15 minutos de su tiempo.

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se podrá utilizar para otros fines que no estén contemplados en esta investigación.

Básicamente la encuesta será totalmente confidencial, por lo que no será necesario revelar su identidad.

Si tiene alguna duda sobre el desarrollo de la investigación, usted es libre de formular las preguntas pertinentes. Además, puede retirar su participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si se sintiera incómoda o incómodo, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Recibí información sobre el estudio antes mencionado. Tuve la oportunidad de discutir la investigación y hacer preguntas.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí ni restricciones.

Entiendo que me proporcionarán una copia de este formato de consentimiento e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para esto, puedo comunicarme con Q.F. Diana Acuña Trujillo.

Autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Sí

No

Muchas gracias por su participación.