



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Tesis

Estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de
hospitalización de un Hospital Nacional, Lima 2023

**Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Enfermería**

Presentado por:

Autor: García Apaza, Luis Alberto

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-6030-6792>

Asesor: Mg. Fernández Rengifo, Werther Fernando

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7485-9641>

Lima – Perú

2024

| | | | |
|--|---|------------------------------------|--------------------------|
|  Universidad Norbert Wiener | DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN | | |
| | CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033 | VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01 | FECHA: 08/11/2022 |

Yo, García Apaza Luis Alberto egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Enfermería** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización de un Hospital Nacional, Lima 2023”. Asesorado por el docente: Mg. Fernández Rengifo, Werther Fernando DNI 05618139 ORCID <https://orcid.org/0000-0001-7485-9641> tiene un índice de similitud de 15 (Quince) % con código oid:14912:361770820verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1
 García Apaza Luis Alberto
 DNI: 43513447



.....
 Firma
 Mg. Fernández Rengifo, Werther Fernando
 DNI: 05618139

Lima, 18 de junio de 2024

“Estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización de un Hospital Nacional, Lima 2023”

Línea de investigación:

Salud y bienestar

Asesora: Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee

Código ORCID: 0000-0001-5001-4388

Dedicatoria

A Dios por darme las fuerzas para seguir luchando, a mi esposa por el apoyo y la paciencia y el cariño brindado, a mi hijo por darme la alegría en mi corazón.

Al profesional de enfermería del servicio de hospitalización por su apoyo y colaboración, ya que sin ellos no se podría haber llevado a cabo esta investigación.

A todos los que de una manera u otra con sus conocimientos y capacidades me orientaron a llevarlo a cabo.

A los docentes y mi asesora que en forma incondicional se esforzaron por transmitirnos sus conocimientos y ayudarnos en este proceso.

Agradecimiento

A la Universidad Norbert Wiener, Facultad Ciencias de la Salud y a la Escuela Profesional de Enfermería. Por el liderazgo en la educación a través de una experiencia educativa excepcional, formando profesionales que generan valor en la sociedad y también por el apoyo a los estudiantes. A nuestra directora, Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña y a todos los docentes por su esfuerzo y dedicación, que, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en nosotros culminar esta hermosa carrera profesional con éxito.

Índice general

| | |
|--|--------------------------------------|
| Portada | ¡Error! Marcador no definido. |
| Título | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Índice general | v |
| Índice de tablas | vii |
| Índice de gráficos | viii |
| Resumen | ix |
| Abstract | x |
| Introducción | xi |
| CAPÍTULO I: EL PROBLEMA | 1 |
| 1.1. Planteamiento del problema | 1 |
| 1.2. Formulación del problema | 2 |
| 1.2.1. Problema general | 2 |
| 1.2.2. Problemas específicos | 2 |
| 1.3. Objetivos de la investigación | 2 |
| 1.3.1. Objetivo general | 2 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 3 |
| 1.4. Justificación de la investigación | 3 |
| 1.4.1. Teórica | 3 |
| 1.4.2. Metodológica | 3 |
| 1.4.3. Práctica | 3 |
| 1.5. Limitaciones de la investigación | 4 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 5 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación | 5 |
| 2.2. Bases teóricas | 8 |
| 2.3. Formulación de hipótesis | 13 |
| 2.3.1. Hipótesis general | 13 |
| 2.3.2. Hipótesis específicas | 14 |
| CAPÍTULO III: METODOLOGÍA | 15 |
| 3.1. Método de la investigación | 15 |
| 3.2. Enfoque investigativo | 15 |

| | | |
|--|---|----|
| 3.3. | Tipo de investigación | 15 |
| 3.4. | Diseño de la investigación | 15 |
| 3.5. | Población, muestra y muestreo | 16 |
| 3.6. | Variables y operacionalización | 17 |
| 3.7. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 18 |
| 3.7.1. | Técnica | 18 |
| 3.7.2. | Descripción | 18 |
| 3.7.3. | Validación | 18 |
| 3.7.4. | Confiabilidad | 19 |
| 3.8. | Procesamiento y análisis de datos | 19 |
| 3.9. | Aspectos éticos | 19 |
| CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS | | 21 |
| 4.1. | Resultados | 21 |
| 4.1.1. | Análisis descriptivo de resultados | 21 |
| 4.1.2. | Prueba de hipótesis | 25 |
| 4.1.3. | Discusión de resultados | 29 |
| CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | | 32 |
| 5.1. | Conclusiones | 32 |
| 5.2. | Recomendaciones | 32 |
| REFERENCIAS | | 33 |
| ANEXOS | | 41 |
| Anexo 1: Matriz de consistencia | | 42 |
| Anexo 2: Instrumentos | | 43 |
| Anexo 3: Formato de consentimiento informado | | 47 |
| Anexo 4: Informe del asesor de Turnitin | | 49 |
| Anexo 5: Confiabilidad de instrumentos | | 50 |
| Anexo 6: Tablas cruzadas de estrés y desempeño laboral | | 54 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Niveles de estrés laboral de enfermeros de un hospital del servicio de hospitalización nacional Lima 2023 | 21 |
| Tabla 2 Niveles porcentuales de estrés laboral por dimensiones | 22 |
| Tabla 3 Niveles de desempeño laboral de enfermeros, Lima 2023 | 23 |
| Tabla 4 Niveles de desempeño laboral por dimensiones..... | 24 |
| Tabla 5 Prueba de correlación entre estrés laboral y desempeño laboral | 25 |
| Tabla 6 Prueba de correlación entre ambiente físico y desempeño laboral..... | 26 |
| Tabla 7 Prueba de correlación entre ambiente psicológico y desempeño laboral | 27 |
| Tabla 8 Prueba de correlación entre ambiente social y desempeño laboral | 28 |

Índice de gráficos

| | |
|---|----|
| Figura 1 Representación gráfica del diseño correlacional..... | 16 |
| Figura 2 Niveles del estrés laboral de enfermeros. Lima 2023 | 21 |
| Figura 3 Niveles porcentuales del estrés laboral por dimensiones | 22 |
| Figura 4 Niveles del desempeño laboral de enfermeros. Lima 2023 | 23 |
| Figura 5 Niveles porcentuales del desempeño laboral por dimensiones | 24 |

Resumen

Esta tesis tiene el objetivo de determinar la relación entre estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización de un hospital de Lima. Su enfoque fue cuantitativo, método hipotético deductivo, diseño no experimental, de nivel descriptivo-correlacional, de corte transversal. Su muestra contó con 82 de ellos y el muestreo ha sido no probabilístico. Sus resultados fueron como sigue: el estrés laboral tiene un nivel bajo de acuerdo con el 51,2% de los encuestados, seguido del nivel medio (47,6%) y alto (1,2%); el desempeño laboral fue percibido como de nivel bueno (65,9%), seguido del nivel regular (23,2%) y malo (11,0%). El análisis de normalidad reportó que los datos tienen una distribución no normal, por lo que se utilizó una prueba no paramétrica como rho de Spearman. La prueba de hipótesis arrojó que estrés y desempeño laboral existe una relación negativa, significativa ($p=,000<0,05$) y moderada (rho de Spearman= -,436). Por ello, es posible afirmar que un mayor estrés percibido se relaciona con un menor desempeño laboral. Luego, se acepta la hipótesis alterna y, por consiguiente, se cuestiona la hipótesis nula.

Palabras claves: Estrés del Puesto de Trabajo, Evaluación del Rendimiento de Empleados, Profesional de enfermería del servicio de hospitalización (fuente: DeCS Biblioteca Virtual de Salud).

Abstract

This thesis aims to determine the relationship between stress and work performance of nursing staff at a hospital in Lima. His approach was quantitative, hypothetical deductive method, non-experimental design, descriptive-correlational level, cross-sectional. His sample had 82 of them and the sampling was non-probabilistic. Their results were as follows: work stress has a low level according to 51.2% of the respondents, followed by the medium level (47.6%) and high level (1.2%); Job performance was perceived as good level (65.9%), followed by average level (23.2%) and bad level (11.0%). The normality analysis reported that the data have a non-normal distribution, so a non-parametric test such as Spearman's rho was used. The hypothesis test showed that stress and job performance have a negative, significant ($p=.000<0.05$) and moderate relationship (Spearman's rho = $-.436$). Therefore, it is possible to affirm that greater perceived stress is related to lower job performance. The alternative hypothesis is then accepted and, consequently, the null hypothesis is questioned.

Keywords: Workplace Stress, Employee Performance Evaluation, Nursing Staff (source: DeCS Virtual Health Library).

Introducción

El interés en comprender el impacto del estrés laboral en el rendimiento de los empleados ha crecido considerablemente en la actualidad. Este tema se ha vuelto común y relevante, ya que muchas personas sufren enfermedades asociadas a este factor. El estrés en el trabajo no solo afecta la salud de los trabajadores, sino que también repercute directamente en las empresas: disminuye la productividad, el desempeño laboral y dificulta las relaciones interpersonales. Esto conlleva a un aumento en ausentismo, licencias médicas y la necesidad de buscar reemplazos, lo que subraya la importancia de abordarlo a tiempo.

Este hecho los expone a múltiples presiones para alcanzar los objetivos establecidos y mantenerse competitivos en el mercado. Además, las personas invierten una gran parte de su tiempo en el trabajo, buscando mejorar su rendimiento y obtener reconocimiento por parte de sus superiores. Sin embargo, esto a menudo resulta en descuidar aspectos fundamentales como la familia y las relaciones sociales.

Investigaciones han mostrado que altos niveles de estrés en los trabajadores resultan en falta de motivación, enfermedades y baja productividad. Se estima que un gran porcentaje de empleados falta al trabajo debido al estrés, lo que afecta el desempeño laboral y requiere intervención activa por parte de las empresas.

En una investigación convencional, se inicia contextualizando la problemática a nivel internacional, nacional y local, relacionada con el vínculo entre el estrés y la calidad de vida laboral. Se procede con la revisión de estudios recientes, la argumentación teórica de las variables y la formulación de hipótesis. Luego, se describe el diseño metodológico como el plan seguido para recopilar información. Posteriormente, se presentan los resultados, se analizan y discuten, concluyendo con recomendaciones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, el estrés laboral prolongado expone a los trabajadores a un riesgo cada vez mayor de padecer alguna discapacidad o de perder la vida por causas ocupacionales (1). Así lo demuestran los 745 000 fallecimientos por accidente cardiovascular y cardiopatía isquémica, cifra por encima del 20% de hace solo 20 años (2). Por su parte, el desempeño laboral de los trabajadores sanitarios es tan importante que fue incluido por Naciones Unidas como parte de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, estimándose que es urgente superar el déficit que 57 países tienen, es decir, no han logrado la cobertura en intervenciones necesarias (3).

Si bien es cierto, la emergencia sanitaria global está superada, debe recordarse cómo los picos de casos de estrés en enfermería se asociaron al número de muertes por infección de coronavirus (OR= 4,23) y el temor acrecentado de ingresar a laborar en primera línea (OR=19,47) durante el año 2020 (4). A pesar de ser un elemento clave en el sistema sanitario, el profesional de enfermería afronta en su desempeño salarios reducidos, bajo reconocimiento social, pocos incentivos para el desarrollo profesional y gestores o supervisores que no alientan ni brindan el soporte requerido (5).

En el Perú, la asociación significativa entre el estrés y otros problemas de salud mental volvió a ser reportada por el Instituto Nacional de Salud, cuando cerca del 40% de los jóvenes entre 19 y 26 años mostró depresión y ansiedad después de la confirmación de que se vivía una emergencia sanitaria (6). Algo similar ocurrió con el 55% del personal sanitario cuando, como parte de su desempeño afrontó sobrecarga laboral, generándose un mayor estrés en su vida productiva y personal (7). Asimismo, en Huánuco en el Hospital Materno Infantil el 53,5% sus encuestados presentaron un regular desempeño laboral (8).

Si se revisan publicaciones nacionales acerca de la temática abordada en esta investigación, se encuentra que en el Hospital Santa Rosa ubicado en Lima Metropolitana el desempeño laboral fue percibido como moderado por el 58% de sus trabajadores (9). Sin embargo, en el Callao, el 91,2% de los profesionales encuestados manifestó que su nivel de estrés era normal (10). Nuevamente en Lima, el personal del servicio de emergencia tiene un nivel alto de estrés laboral que alcanza el 46,25% (11). En una zona periférica como Huaycán, el 52% de los enfermeros tiene un nivel medio de estrés laboral, seguido del nivel bajo con el 42% y el nivel alto, 6% (12).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo el estrés se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización en un hospital nacional, Lima 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Cómo la dimensión ambiente físico del estrés se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización?
- b. ¿Cómo la dimensión ambiente psicológico del estrés se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización?
- c. ¿Cómo la dimensión ambiente social del estrés se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Identificar cómo el estrés se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Identificar cómo la dimensión ambiente físico del estrés se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización.
- b. Identificar cómo la dimensión ambiente psicológico del estrés se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización.
- c. Identificar cómo la dimensión ambiente social del estrés se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El estudio en cuestión tuvo valor teórico, porque ahonda en el conocimiento de dos variables frecuentes en el quehacer profesional de enfermeros y enfermeras (estrés y desempeño laboral). Este conocimiento renovado está apoyado en el análisis estadístico correlacional. Además, se convirtió en un aporte para el repositorio digital de la Universidad Norbert Wiener y también para ALICIA gestionado por el Concytec.

1.4.2. Metodológica

La investigación tuvo utilidad metodológica, puesto que emplea el método científico y el método hipotético deductivo. El primero para planificar, ejecutar y evaluar un proceso que, última instancia, responde al deseo de conocer la verdad. El segundo, para contrastar las hipótesis con los resultados. Además, los instrumentos que se emplearon cuentan con validez y confiabilidad.

1.4.3. Práctica

La indagación correlacional fue relevante, ya que su análisis de resultados ayudó a que se actualice el diagnóstico institucional, a la par que los gestores del bienestar del personal evaluaron cuán pertinente es ejecutar medidas de intervención. Sea como sea, el

principal beneficiario es el personal de enfermería, siendo el beneficiario indirecto el público usuario hospitalizado o no.

1.5. Limitaciones de la investigación

- a. El tiempo destinado a la realización de la investigación se vio recortado en algunas ocasiones debido a los compromisos laborales, necesidad de continuar con el perfeccionamiento profesional.
- b. El profesional de enfermería en algunos casos particulares presentó algunas dudas y desconfianzas, todo ello fue resuelto y no impidió la realización de la investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Wu et al. en el año 2023 en China tuvieron el objetivo de “Estudiar la relación entre el estrés y el desempeño laboral”. Esta fue una indagación enfocada en los datos cuantitativos y de corte transeccional, con una muestra probabilística de 467 enfermeros. En lo que concierne al estrés se obtuvo un puntaje que va de $78,02 \pm 26,78$, mientras que con el desempeño laboral dicho puntaje va de $74,05 \pm 21,57$. Además, existe una correlación negativa entre estrés y desempeño laboral (r de Pearson= $-0,452$) con 99% de confianza. Se concluye que entre esas variables existe una relación directa de signo negativo (13).

Velankani y Clayton en el año 2022 en Indonesia se interesaron por “Estudiar la relación entre estrés laboral y el desempeño laboral”. El estudio fue de naturaleza no experimental y tuvo un alcance correlacional, utilizando una muestra que abarcó a todos los 100 profesionales de la salud disponibles. Se obtuvo que el 57% de los encuestados denota niveles moderados de estrés, mientras que el 69 % de los encuestados exhibe bajo desempeño laboral. A su vez, las variables han mostrado que entre ellas existe una relación significativa ($p= ,000 < 0,05$). Se concluyó que entre esas variables existe una relación directa que respalda la hipótesis alterna (14).

En el año 2021, Jordan llevó a cabo una investigación con el propósito de determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en enfermeros de Guayaquil. El estudio se realizó utilizando un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional de tipo transversal. La muestra consistió en 102 profesionales de la salud. Los resultados mostraron que el 68,6% presentaba un nivel de estrés intermedio, el 16,7% un nivel bajo y el 14,7% un nivel alto de estrés. En cuanto al desempeño laboral, el 72,5% tenía un

nivel medio, el 21,6% un alto desempeño y el 5,9% un bajo desempeño. Se encontró una correlación de Spearman con un valor de $p < 0,01$. Como conclusión, se determinó que existe una relación inversa entre las dimensiones del estrés y el desempeño laboral (15).

En el año 2020, Dueñas se propuso examinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de salud en Ecuador. Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo con un alcance correlacional. La muestra consistió en 76 enfermeros. Los resultados mostraron que el 48,7% tenía un nivel alto de estrés, el 28,9% un nivel medio y el 22,4% un nivel bajo. En cuanto al desempeño, el 51,3% tenía un nivel regular, el 38,2% malo y el 10,5% bueno. Se encontró una correlación de Pearson de $-0,841$ con una significación estadística inferior a $0,01$. Como conclusión, se estableció que el estrés laboral tiene un impacto negativo en el desempeño del personal de salud (16).

Nisar y Rasheed en el año 2020 tuvieron el objetivo de “Explorar la relación entre el estrés ocupacional y el desempeño laboral en Pakistán”. Esta fue una indagación cuantitativa y correlacional, con una muestra censal de 271 profesionales. Si bien es cierto, no exhibe resultados descriptivos, esto no le resta valor, porque ofrece resultados inferenciales útiles para la futura discusión. Se encontró evidencia de una relación inversa moderada entre el estrés y el desempeño ($p < 0,05$). Se concluyó que un mayor grado de incidencia del estrés laboral se corresponde con un menor desempeño laboral y viceversa, con lo que se acepta la hipótesis alterna (17).

Antecedentes nacionales

Durand en el año 2022 tenía como objetivo “Determinar el nivel de relación entre el estrés y el desempeño laboral en Andahuaylas”. El estudio se basó en un enfoque cuantitativo, correlacional y transversal. Se seleccionó una muestra de 100 profesionales de enfermería. Los resultados encontrados muestran que en el estrés laboral, el 86,0% consideraron alta, 11,0% consideran nivel muy alto y el 3,0% moderado, mientras en el

desempeño laboral, el 60.0% consideraron nivel promedio alto, mientras que el 36.0% de los encuestados consideraron inferior al promedio y el 4,0% nivel inferior, encontrándose un coeficiente del ,138, con un p-valor = ,170 ($\rho > 0,05$). Se concluye que el estrés laboral no tiene una relación con el desempeño laboral (18).

Santa Cruz en el año 2022 tuvo como propósito “Establecer la conexión entre el estrés laboral y el rendimiento laboral del equipo de enfermería en un hospital ubicado en la región Callao”. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo y tuvo un alcance correlacional. La muestra incluyó a 100 enfermeras. Los resultados evidenciaron que el 56% posee un nivel medio de estrés laboral, mientras en el desempeño laboral, el 58% presenta un nivel medio, encontrándose en Rho de Spearman un -,128 con p-valor >,203. Se determina que no hay una relación significativa entre el nivel de estrés y el rendimiento laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización (19).

Zamora en el año 2022 tuvo por objetivo “Establecer la conexión entre el nivel de estrés y el rendimiento laboral en las enfermeras que trabajan en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital EsSalud III en Chimbote”. El estudio no fue experimental y se llevó a cabo a nivel correlacional. Se contó con una muestra de 30 enfermeras, y se empleó un cuestionario para recopilar los datos. Los resultados indican que el 63,3% de las enfermeras presentan un nivel elevado de estrés, mientras que el 43,3% tienen un desempeño laboral bajo, con un valor de $p < 0,05$. Se deduce que existe una correlación negativa significativa entre el estrés y el desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de hospitalización (20).

Arango et al en el 2020 tuvieron como objetivo “Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en Ayacucho”. El estudio se basó en un enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional y transversal. La muestra estuvo conformada por 30 enfermeras. Los resultados evidenciaron que el 83,3% posee estrés laboral moderado,

mientras en el desempeño laboral, el 56,6% fue bueno, encontrándose en el coeficiente de correlación Tau “b” de Kendall, un 95% de nivel de confianza. Se concluye que el estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral (21).

Enriquez y Miranda en el año 2020, el objetivo fue establecer la relación entre el estrés y el rendimiento laboral en el personal de salud. El estudio se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 30 profesionales. Los resultados mostraron que el 43,3% del personal se encuentra en un nivel medio de estrés, mientras en el desempeño laboral, el 53,3% del personal presentan un nivel medio, encontrándose un valor de $-0,841$. Se concluye que existe una fuerte correlación negativa entre el nivel de estrés y el rendimiento laboral (22).

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Estrés laboral u ocupacional

Nociones básicas. En la vida cotidiana, la noción de estrés se entiende de manera distinta a cómo se aborda en ámbitos profesionales. Por ello, es crucial definir con precisión este término. El estrés es una entidad multifacética que se percibe de diversas maneras según el enfoque científico. Se pueden identificar tres perspectivas principales: la visión fisiológica, que ve el estrés como una reacción; la perspectiva psicológica y psicosocial, que se centra en el estímulo que lo provoca; y una interpretación que amalgama ambas aproximaciones, y que sienta las bases para una teoría general del estrés y su relación con la psicopatología (23).

Enfoques acerca del estrés. Por lo menos, son tres los principales enfoques:

Enfoque físico. El término "estrés" se originó en la Física, refiriéndose a cómo las fuerzas ejercidas sobre un objeto pueden llevarlo a romperse o dañarse por la tensión generada. De igual forma, un objeto bajo cierta carga experimenta presión. No obstante, Lader en 1971 sostiene que el estrés se entiende mejor desde una visión filosófica que

puramente científica o física, dado que abarca valores, estilos de vida moldeados por la cultura y juicios de situaciones específicas. Desde el punto de vista filosófico, la noción de salud ha sido primordialmente de su competencia, pero la Medicina ha intentado delinear este término para determinar sus objetivos y enfoques (24).

Enfoque médico. Originalmente, cuando la Medicina decidió explorar la idea de estrés, lo hizo desde la perspectiva de que el organismo es un sistema que busca mantener un equilibrio interno o homeostasis, utilizando mecanismos de retroalimentación. Esta visión enfatiza la estabilidad, la retroalimentación negativa y una tendencia a resistir el cambio. No obstante, al considerar el estrés como una alarma corporal relacionada con la actividad simpático-adrenal, se ha subrayado una relación intrínseca entre la aparición de enfermedades y la perturbación de dicho equilibrio (25).

La comprensión de la enfermedad se moldea por una variedad de elementos, como la genética, afecciones médicas preexistentes y experiencias vitales tempranas vinculadas al cuidado, sueño, ambiente emocional y rasgos particulares de los progenitores y su entorno. Desde este enfoque, un estímulo hostil del exterior puede desencadenar una reacción estresante en una persona. Así, enfermedades como la diabetes podrían originarse a partir de un evento emocionalmente traumático, con el entorno adverso actuando como un impulsor para el surgimiento de ciertas condiciones médicas (26).

Es crucial reconocer que cada individuo tiene una historia personal, y su percepción de un suceso puede diferir ampliamente. Las situaciones que precipitan enfermedades se relacionan con la importancia emocional atribuida por el individuo, a menudo ligada a dilemas emocionales no solucionados que actúan como fuente principal de estrés. La presión sostenida en el tiempo, por otro lado, puede llevar a problemas funcionales de larga duración, resultando eventualmente en daño orgánico (27).

Enfoque fisiológico. El reconocido académico Hans Selye introdujo la dimensión médica del término estrés en 1936 al estudiar el eje hipofisario-suprarrenal, acuñando el término síndrome de adaptación general. Señaló que la percepción del estrés en Física y Psicología no es la misma, debido a la naturaleza inerte de los objetos en la primera. En 1956, Selye profundizó en cómo el organismo se adapta biológicamente al estrés y sugirió su relación con afecciones como la úlcera péptica (28).

El estrés, según Selye, provoca una serie de respuestas en el organismo: alarma inicial, resistencia y, eventualmente, agotamiento, pudiendo llevar a enfermedades por adaptación. Aquí, el "estrés" describe la reacción del cuerpo, mientras que el "agente estresor" es el estímulo externo. En ciertos casos, el individuo puede no reaccionar activamente, en una "adaptación pasiva". Años después, en 1949, se destacó la influencia del estrés en enfermedades cardíacas (29).

Enfoque biológico. Desde esta perspectiva, un estímulo hostil del exterior puede desencadenar una reacción estresante en una persona. Así, enfermedades como la diabetes podrían originarse a partir de un evento emocionalmente traumático, con el entorno adverso actuando como un impulsor para el surgimiento de ciertas condiciones médicas. Es crucial reconocer que cada individuo tiene una historia personal, y su percepción de un suceso puede diferir ampliamente (30).

Las situaciones que precipitan enfermedades se relacionan con la importancia emocional atribuida por el individuo, a menudo ligada a dilemas emocionales no solucionados que actúan como fuente principal de estrés. La presión sostenida en el tiempo, por otro lado, puede llevar a problemas funcionales de larga duración, resultando eventualmente en daño orgánico (31).

Enfoque cognitivista. Dentro de la Psicología, se introdujo una perspectiva cognitiva al enfoque hormonal y periférico del estrés, enfatizando el impacto de los

elementos psicológicos en la respuesta endocrina y en las posibles manifestaciones psicopatológicas en individuos. Mason propuso que el sistema nervioso central podría ser el mediador clave en las investigaciones fisiológicas de Selye, relacionándolo con la excitación emocional. Por tanto, la idea de no especificidad, central en la teoría de Selye, podría ser reconsiderada (32).

Lazarus, en 1966, propuso un influyente modelo en Psicología que centraba el estrés en factores psicológicos, considerando las demandas externas e internas, los recursos del individuo y su nivel de satisfacción. Durante ese período, el estrés fue visto como un desbalance entre las exigencias del entorno y la capacidad del organismo para responder, percibiéndolo principalmente como una reacción negativa. Sin embargo, se pasó por alto su potencial adaptativo que podría beneficiar al individuo (33).

Enfoque bio-psico-social. El estrés engloba tres facetas: lo psíquico, lo social y lo biológico, definido como un fenómeno bio-psicosocial. Numerosos estudios demuestran que la incapacidad de un individuo para manejar demandas sociales y psicológicas puede conducir a enfermedades cardiovasculares, depresión, entre otras afecciones. La personalidad juega un papel crucial en el estrés, donde se ve como una interacción entre el individuo y su entorno. Según Lazarus y Folkman en 1984, el estrés surge cuando una persona percibe que un ambiente excede sus capacidades, amenazando su bienestar (34).

La percepción de amenaza varía entre individuos, quienes utilizan diferentes habilidades para manejar situaciones estresantes. En el modelo transaccional, el estrés resulta de la interacción de diversos factores. Los elementos individuales, como la experiencia y actitud, determinan cómo se perciben y enfrentan situaciones. Las demandas externas, percepciones, respuestas emocionales y estrategias de afrontamiento están interconectadas, influyendo en la salud a largo plazo. Actualmente, el análisis del

estrés se enfoca en el contexto social y en sucesos vitales, permitiendo una investigación epidemiológica de grupos y niveles de riesgo (35).

Esto lleva a una perspectiva social de salud diferente a la tradicional visión médica. Existe un estrés social crónico ligado a roles sociales, como problemas laborales o familiares. Se han identificado estresores crónicos, incluyendo sobrecarga de roles, conflictos de roles y otros desafíos. También se consideran condiciones adversas como la pobreza o vivir en áreas de alta criminalidad. Estudios demuestran que el estrés crónico tiene un impacto negativo significativo en la salud. Además, se ha investigado el estrés diario, situado entre el estrés reciente y el crónico, relacionado con situaciones cotidianas repetitivas o estrategias de afrontamiento inadecuadas (36).

2.2.2 Desempeño laboral

Nociones preliminares. El desempeño laboral se refiere a las acciones que un empleado lleva a cabo en su trabajo. Se sostiene que es la contribución individual que una persona aporta a una empresa en un periodo específico, siempre en dirección a alcanzar metas preestablecidas, permitiendo así evaluar y medir su rendimiento. Robbins y Judge en el 2013 sostuvieron que el desempeño es una base esencial de la psicología del rendimiento, dirigido a lograr un objetivo determinado. Sin embargo, hay factores que pueden potenciar o dificultar la alineación entre el comportamiento del empleado y el resultado deseado (37).

Desempeño en las tareas. Existiría una relación directa entre el desempeño laboral y la productividad de una empresa. Algunos lo describen como el rendimiento de un trabajador o un grupo de ellos en función de alcanzar las metas establecidas por una entidad. Otros lo definen como la calidad del trabajo de un individuo en su área específica, potenciado por sus habilidades y competencias, y que se alinea con los resultados esperados por la empresa (38).

El desempeño laboral se refiere a la eficacia con la que el capital humano lleva a cabo acciones para alcanzar las metas de la empresa, basándose en sus habilidades y capacidades. Se ha enfatizado la relevancia de determinar equipos de trabajo dentro de la organización. Es esencial que los empleados se desenvuelvan eficientemente en sus respectivas áreas. Por ello, se subraya que este desempeño está vinculado al compromiso con la institución y sus objetivos. Dada su importancia, es vital asegurar una gestión adecuada y emplear técnicas adecuadas para optimizar las tareas (39).

Desempeño en el contexto. Suele definirse el desempeño laboral en términos de efectividad, subrayando la adaptabilidad y el crecimiento de los líderes. Destaca la capacidad del empleado para alcanzar metas empresariales en un periodo determinado, mencionando la valiosa presencia de empleados destacados con habilidades insustituibles. Robbins y Judge en el 2009 en su investigación, enfatizan la búsqueda de metas claras, pero también reconocen otros factores que influyen en la relación entre comportamiento y resultados (40).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización de un hospital nacional, 2023.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización de un hospital nacional, 2023.

2.3.2. Hipótesis específicas

- Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión ambiente físico del estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización de un hospital nacional.
- Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión ambiente psicológico del estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización de un hospital nacional.
- Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión ambiente social del estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización de un hospital nacional.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método fue hipotético deductivo, ya que el análisis de la realidad partió de principios generales como las teorías acerca de las variables para arribar a conclusiones particulares. Estas fueron contrastadas con los resultados del análisis inferencial (41).

3.2. Enfoque investigativo

El enfoque será cuantitativo, porque los datos recolectados acerca del estrés y del desempeño laboral son numéricos y recibieron a corto plazo un procesamiento siguiendo métodos estadísticos. Esto se hizo con la finalidad de identificar patrones de comportamiento de las variables (42).

3.3. Tipo de investigación

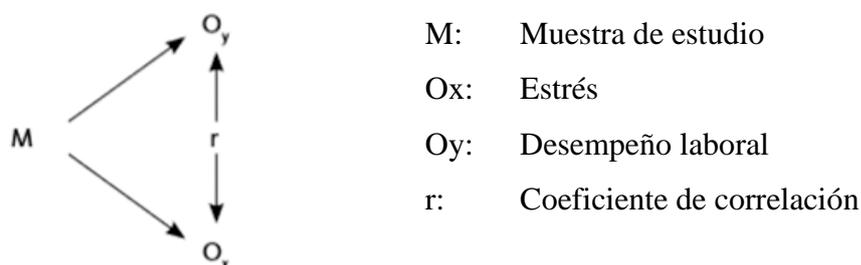
El tipo de investigación fue aplicada, dado que los conocimientos a los que se ha llegado deben ayudar a la solución de problemas prácticos (43).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño ha sido no experimental, pues las variables no son manipuladas ni intervenidas, solo se les observa sistemáticamente en su medio cotidiano. Su nivel fue descriptivo, por lo que no aborda relaciones de causalidad entre las variables, solo enumeró minuciosamente los atributos de las variables relacionadas. Su alcance ha sido correlacional, porque se evidenció que entre el estrés y el desempeño laboral existe una interrelación demostrable con evidencia probabilística. Ha sido de corte transversal, ya que los datos se recolectaron durante un período de tiempo determinado (44).

FIGURA 1

Representación del diseño correlacional



3.5. Población, muestra y muestreo

Población

La población estuvo constituida por los 82 profesionales de enfermería del servicio de hospitalización que laboran en un hospital nacional ubicado en Lima metropolitana.

Criterios de inclusión. Enfermeros de ambos sexos, enfermeros que laboran en el área de hospitalización desde hace 3 meses por lo menos, enfermeros con contrato vigente, enfermeros que presentaron firmado el consentimiento informado.

Criterios de exclusión. Enfermeros que no laboran en el área de hospitalización.

Muestra

En vista de que se trabajó con toda la población, entonces se trata de una muestra censal conformada por 82 profesionales de enfermería del servicio de hospitalización.

Muestreo

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, ya que el criterio determinante ha sido la accesibilidad del investigador a la muestra censal (45).

3.6. Variables y operacionalización

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN | ESCALA VALORATIVA |
|--------------------------|---|--|--|--|--------------------|-------------------|
| V1: Estrés | De acuerdo con Gray-Toft y Anderson, el estrés en el trabajo consiste en una variedad de manifestaciones que pueden ser perjudiciales para la salud de los trabajadores (46). | El conjunto de síntomas que pueden ser perjudiciales para la salud del profesional de enfermería de hospital de Lima será evaluado mediante el instrumento NSS, que incluye tres dimensiones y un total de 34 ítems. | Ambiente físico | - Carga en el trabajo | Ordinal | Bajo (0-34) |
| | | Ambiente psicológico | - Preparación inadecuada para enfrentar sus necesidades emocionales - Incertidumbre sobre el sufrimiento - Falta de apoyo del personal - Muerte y sufrimiento | Medio (35-68) | | |
| | | Ambiente social | - Conflicto con otros enfermeros y supervisores - Conflictos con los médicos | Alto (69-102) | | |
| V2: Desempeño laboral | Demostración de obligaciones y funciones asumidas durante el ejercicio profesional y que contribuye a satisfacer las necesidades del usuario, familia y comunidad (47). | Obligaciones y funciones que deben ser cumplidas por el profesional de enfermería de un hospital de Lima, lo que será medido con un cuestionario que consta de seis dimensiones y 19 ítems politómicos. | Eficacia en lastareas | - Eficacia en las tareas específicas - Eficacia en las tareas generales | | Malo (19-43) |
| | | | Comunicación oral y escrita | - Efectiva en la comunicación oral - Efectividad en las comunicaciones escritas | | |
| | | | Esfuerzo demostrado | - Esfuerzo demostrado en acabar las tareas - Esfuerzo exhibido en el compromiso asumido | | |
| | | | Mantenimiento de la disciplina personal | - Disciplina - Conducta en el trabajo | | |
| | | | Ejecución de las tareas | - Tarea sustantiva - Puesta en práctica de técnicas | | |
| Gestión | - Uso eficiente de recursos - Solución de problemas | Regular (44-69) | | | | |
| | | | | | Bueno (70-95) | |

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica fue la encuesta, porque se trata de un procedimiento confiable, usado a menudo en la investigación social y valiosa para el manejo de un volumen apreciable de información, sin que eso represente un gasto oneroso para el investigador (48).

3.7.2. Descripción

Ficha técnica N° 1

Para la medición del estrés en enfermeros, se empleó la Escala de Estrés cuya autoría corresponde a Gray-Toft y Anderson, en el año 1993. Se compone de 34 ítems politómicos y tres dimensiones como ambiente físico (6 ítems), ambiente psicológico (18 ítems) y ambiente social (10 ítems), de escala ordinal, cuya baremación es: estrés bajo (0-34), estrés medio (35-68) y alto (69-102).

Ficha técnica N° 2

Para medir el desempeño laboral se usó el cuestionario elaborado por Castillo y Jiménez en el año 2022. Consta de seis dimensiones y 19 ítems como eficacia en las tareas (ítems 1-4), comunicación oral y escrita (ítems 5 y 6), esfuerzo demostrado (ítems 7-10), mantenimiento de la disciplina (11-14), ejecución de tareas (15-17) y gestión (ítems 18 y 19). Su escala es ordinal y sus rangos son los siguientes: bueno (70-95), regular (44-69) y malo (19-43).

3.7.3. Validación

La Escala de Estrés de Enfermería fue validada por Carmen Alvarado y Deysi Rojas gracias al juicio de cinco expertos que dio como resultado un 86,4% (49). En cambio, el cuestionario de desempeño laboral de Castillo y Jiménez fue validado mediante juicio de cinco expertos obteniéndose un promedio de aplicabilidad del 87% (50).

3.7.4. Confiabilidad

La Escala de Estrés de Enfermería tiene un coeficiente el alfa de Cronbach igual a 0,85 (49), mientras que el cuestionario de desempeño laboral de Castillo y Jiménez contó con ese mismo estadígrafo, pero tuvo el valor de 0,80 (50).

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Los primeros pasos del procesamiento de información fueron solicitar una carta de presentación a la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Norbert Wiener, esta ha sido dirigida a la gerencia del hospital en cuestión. Luego, se compartió un enlace web para que la muestra responda las preguntas desde cualquier lugar, esto fue posible con la herramienta Google Forms. La recolección de datos tuvo una duración de tres días, luego los datos fueron descargados como matriz en Excel para que sea procesado por el SPSS v26. Este insumo fue analizado desde una perspectiva descriptiva (distribución de frecuencias) e inferencial (contrastación de hipótesis).

3.9. Aspectos éticos

Se han respetado en todo momento las disposiciones para la investigación científica recogidas en la Declaración de Helsinki. El investigador fue el encargado de supervisar y monitorear el recojo de datos, ciñéndose estrictamente a lo establecido en el Código de Ética del Colegio de Enfermeros del Perú. Además, esta investigación procuró desde el inicio del proceso que los resultados sean de libre acceso para la comunidad académica, con lo que se busca contribuir al progreso del conocimiento científico y el bienestar colectivo (principio de beneficencia). Asimismo, se protegió la identidad y los datos personales de los informantes (principio de no maleficencia), todos los encuestados participaron voluntariamente, tomando libremente sus decisiones (principio de

autonomía) y, finalmente, todos los encuestados recibieron un trato digno e igualitario, sin que haya cabida para nociones o prácticas discriminatorias (principio de justicia).

CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1.Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

TABLA 1

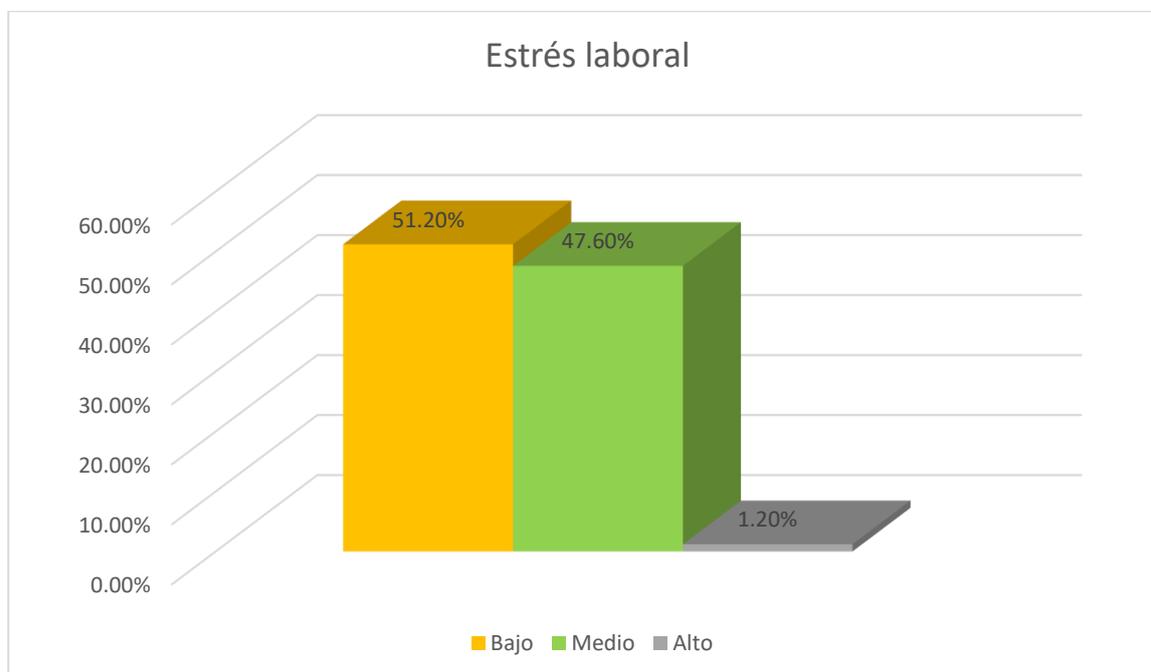
Niveles de estrés laboral de enfermeros del servicio de hospitalización de un Hospital Nacional, Lima 2023

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo | 42 | 51,2 |
| Medio | 39 | 47,6 |
| Alto | 1 | 1,2 |
| Total | 82 | 100,0 |

Nota. Procesamiento estadístico usando SPSS 26.0

FIGURA 2

Niveles del estrés laboral de enfermeros, Lima 2023



Interpretación:

Tanto en la tabla 1 como en la figura 2 la información corresponde a la variable estrés laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización de un Hospital

Nacional, Lima 2023. Se aprecia que predomina el nivel bajo (51,2%), seguido del nivel medio (47,6%) y por último el nivel alto (1,2%).

TABLA 2

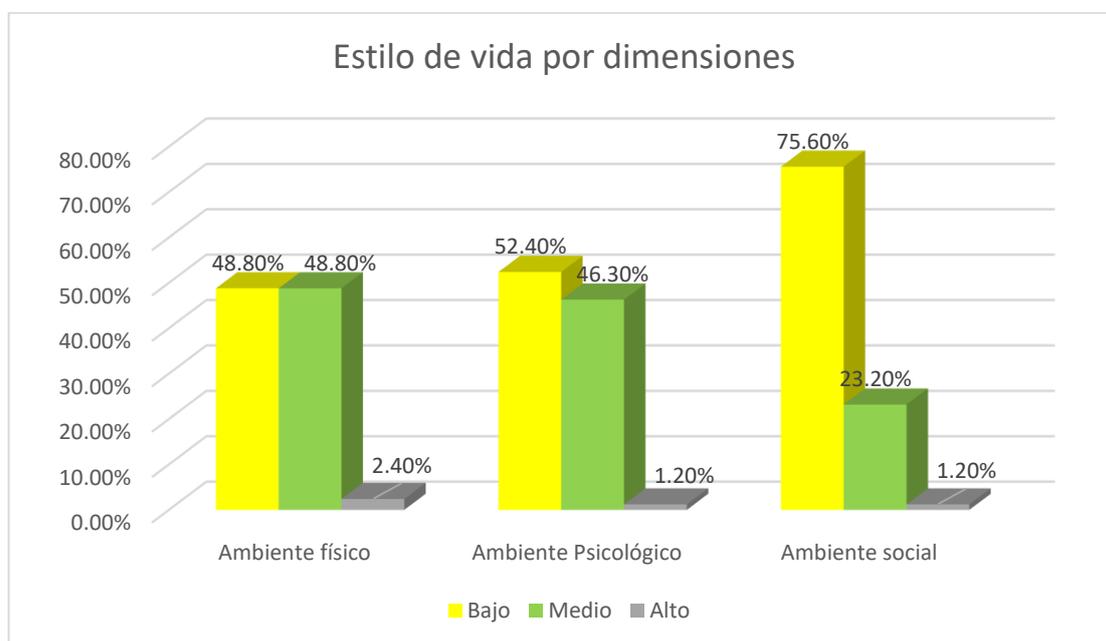
Niveles porcentuales del estrés laboral por dimensiones

| | Ambiente físico | | Ambiente Psicológico | | Ambiente social | |
|-------|-----------------|-------|----------------------|-------|-----------------|-------|
| | f | % | f | % | f | % |
| Bajo | 40 | 48,8 | 43 | 52,4 | 62 | 75,6 |
| Medio | 40 | 48,8 | 38 | 46,3 | 19 | 23,2 |
| Alto | 2 | 2,4 | 1 | 1,2 | 1 | 1,2 |
| Total | 82 | 100,0 | 82 | 100,0 | 82 | 100,0 |

Nota. Procesamiento estadístico usando SPSS 26.0

FIGURA 3

Niveles porcentuales del estrés laboral por dimensiones



Interpretación:

Tanto en la tabla 2 como en la figura 3, se aprecia que predomina el nivel bajo en las tres dimensiones: ambiente físico, 48,8%; ambiente psicológico, 52,4% y ambiente social, 75,6%.

TABLA 3

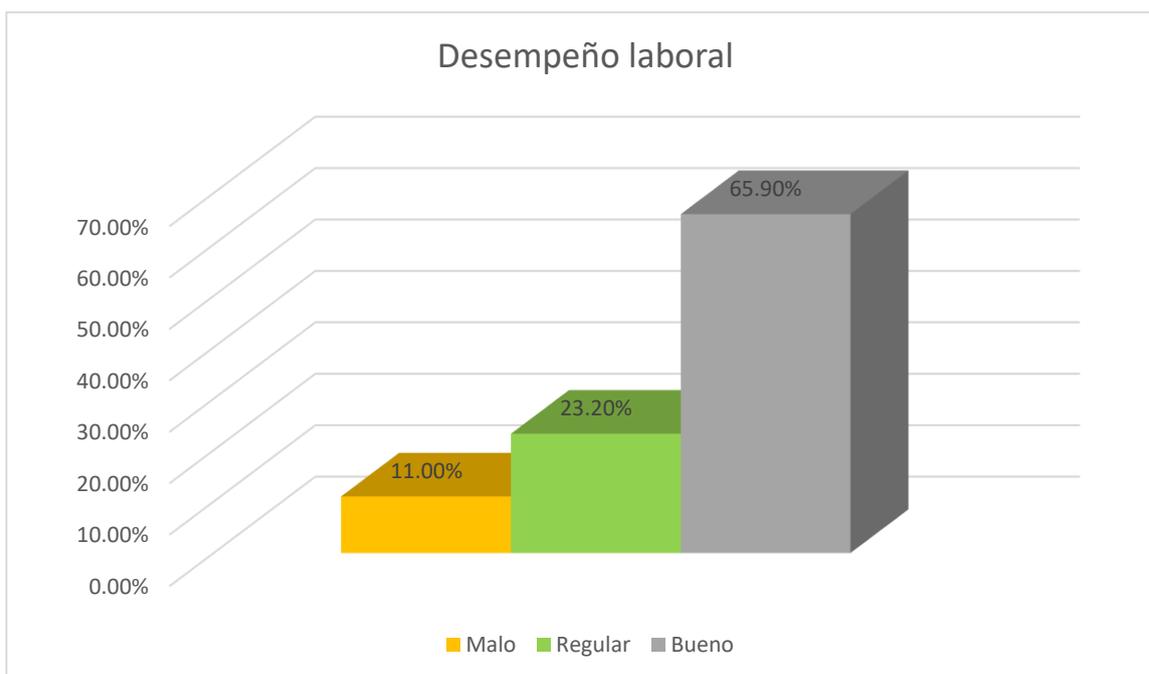
Niveles del desempeño laboral de enfermeros del servicio de hospitalización, Lima 2023

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Malo | 9 | 11,0 |
| Regular | 19 | 23,2 |
| Bueno | 54 | 65,9 |
| Total | 82 | 100,0 |

Nota. Procesamiento estadístico usando SPSS 26.0

FIGURA 4

Niveles porcentuales del desempeño laboral de enfermeros del servicio de hospitalización, Lima 2023



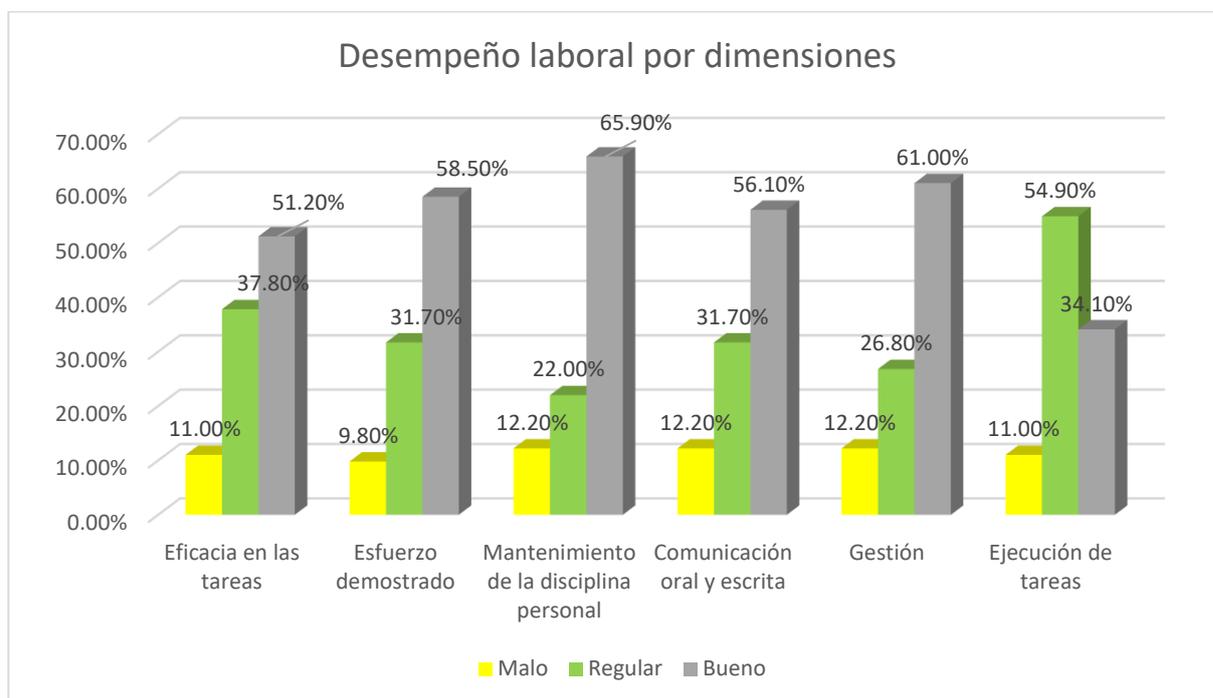
Interpretación:

En la tabla 3 y figura 3 se observa que predomina el nivel alto con el 65,9%. Le sigue con una considerable diferencia el nivel medio (23,2%) y nivel bajo (11,0%).

TABLA 4*Niveles del desempeño laboral por dimensiones*

| | Eficacia en las tareas | | Esfuerzo demostrado | | Mantenimiento de la disciplina personal | | Comunicación oral y escrita | | Gestión | | Ejecución de tareas | |
|---------|------------------------|-------|---------------------|-------|---|-------|-----------------------------|-------|---------|-------|---------------------|-------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | F | % |
| Malo | 9 | 11,0 | 8 | 9,8 | 10 | 12,2 | 10 | 12,2 | 10 | 12,2 | 9 | 11,0 |
| Regular | 31 | 37,8 | 26 | 31,7 | 18 | 22,0 | 26 | 31,7 | 22 | 26,8 | 45 | 54,9 |
| Bueno | 42 | 51,2 | 48 | 58,5 | 54 | 65,9 | 46 | 56,1 | 50 | 61,0 | 28 | 34,1 |
| Total | 82 | 100,0 | 82 | 100,0 | 82 | 100,0 | 82 | 100,0 | 82 | 100,0 | 82 | 100,0 |

Nota. Procesamiento estadístico usando SPSS 26.0

FIGURA 5*Niveles porcentuales de desempeño laboral por dimensiones***Interpretación:**

Tanto en la tabla 4 como en la figura 4, se aprecia que predomina el nivel bueno en las cinco dimensiones: eficacia en las tareas, 51,2%; esfuerzo demostrado, 58,5%;

mantenimiento de la disciplina personas, 65,9%; comunicación oral y escrita, 56,1% y gestión, 61,0%. No obstante, la dimensión ejecución de tareas predominó el nivel regular, 54,9%.

4.1.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización de un hospital nacional, Lima 2023.

Hipótesis estadística

Ho: no existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral.

Hi: existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen mínimo de error

Regla de decisión: $p > \alpha$ entonces se acepta la hipótesis nula Ho

$p < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula Ho

Prueba estadística

TABLA 5

Prueba de correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral

| | | Desempeño laboral |
|----------------|-----------------------------|-------------------|
| | Coefficiente de correlación | -,436** |
| Estrés laboral | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 82 |

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

Interpretación

Dado que existe relación entre estrés y desempeño laboral, ya que $p\text{-valor} = ,000 < 0,05$ entonces se acepta la hipótesis alterna y, por consiguiente, queda refutada la hipótesis nula. Luego, las variables están relacionadas entre sí en la muestra de estudio.

Hipótesis específica 1

Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión ambiente físico del estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización de un hospital nacional, Lima 2023.

Hipótesis estadística

H_0 : no existe relación significativa entre ambiente físico y el desempeño laboral.

H_1 : existe relación significativa entre ambiente físico del estrés y el desempeño laboral.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen mínimo de error

Regla de decisión: $p > \alpha$ entonces se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula H_0

Prueba estadística

TABLA 6

Prueba de correlación entre ambiente físico y el desempeño laboral

| | | Desempeño laboral |
|-----------------|-----------------------------|-------------------|
| Ambiente físico | Coefficiente de correlación | -,290 |
| | Sig. (bilateral) | ,008 |
| | N | 82 |

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

Interpretación

Dado que existe relación entre ambiente físico y desempeño laboral, ya que $p\text{-valor} = ,000 < 0,05$ entonces se acepta la hipótesis alterna y, por consiguiente, queda refutada la hipótesis nula. Luego, las variables están relacionadas entre sí en la muestra de estudio.

Hipótesis específica 2

Existe relación estadísticamente significativa entre ambiente psicológico del estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización de un hospital nacional, Lima 2023.

Hipótesis estadística

Ho: no existe relación significativa entre ambiente psicológico y desempeño laboral.

Hi: existe relación significativa entre ambiente psicológico y el desempeño laboral.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen mínimo de error

Regla de decisión: $p > \alpha$ entonces se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula H_0

Prueba estadística

TABLA 7

Prueba de correlación entre ambiente psicológico y el desempeño laboral

| | | Desempeño laboral |
|----------------------|----------------------------|-------------------|
| Ambiente psicológico | Coeficiente de correlación | -,417 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 82 |

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

Interpretación

Dado que existe relación entre ambiente físico y desempeño laboral, ya que $p\text{-valor} = ,054 < 0,05$ entonces se acepta la hipótesis alterna y, por consiguiente, queda refutada la hipótesis nula. Luego, las variables sí están relacionadas entre sí en la muestra de estudio.

Hipótesis específica 3

Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión ambiente social del estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización de un hospital nacional, Lima 2023.

Hipótesis estadística

Ho: no existe relación significativa entre ambiente social y el desempeño laboral.

Hi: existe relación significativa entre ambiente social y el desempeño laboral.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen mínimo de error

Regla de decisión: $p > \alpha$ entonces se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula H_0

Prueba estadística

TABLA 8

Prueba de correlación entre ambiente social y el desempeño laboral

| | | Desempeño laboral |
|-----------------|-----------------------------|-------------------|
| Ambiente social | Coefficiente de correlación | -,425 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 82 |

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

Interpretación

Dado que existe relación entre ambiente social y desempeño laboral, ya que $p\text{-valor} = ,000 < 0,05$ entonces se acepta la hipótesis alterna y, por consiguiente, queda refutada la hipótesis nula. Luego, las variables están relacionadas entre sí en la muestra de estudio.

4.1.3. Discusión de resultados

De acuerdo con la hipótesis general, existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización de un hospital nacional, Lima 2023. Al respecto, el resultado recogido en la tabla 5 avala ese supuesto, ya que existe una relación significativa ($p=,000<0,05$), negativa y moderada (ρ de Spearman=-,436) entre las variables en cuestión. Esto concuerda con lo hallado por Wu et al. (13) en China y una relación negativa moderada entre estrés y desempeño laboral ($r= -,452$). Asimismo, coincide con Velankani y Clayton (14) que en Indonesia hallaron una relación significativa entre estas variables.

Existe consenso en señalar que el desempeño laboral se ve mermado por un estrés ocupacional crónico. Tomando como premisa el enfoque físico del segundo fenómeno, es un conjunto constituido por fuerzas de diversa magnitud que, actuando sobre un objeto determinado, tienden a romperlo o dañarlo por las tensiones generadas (24). A su vez, el enfoque médico llama la atención acerca de un organismo en equilibrio, reticente al cambio y que activa sus mecanismos de seguridad cuando surge una alarma precedida de ciertos síntomas fisiológicos (25). Esto no debe ser tomado a la ligera ni tampoco magnificado. Es de suponer que el alto rendimiento no puede ser mantenido siempre.

Es interesante acotar que el desarrollo e incremento del estrés percibido podría deberse no necesariamente a causas objetivas. Es decir, su impacto podría ser limitado, pero no ocurre lo mismo con su fuerza retórica, lo que se asociaría con un contexto sociohistórico en particular, e inclusive una ideología política mucho más receptiva o susceptible a los malestares propios de una sociedad hiperproductiva. Lo que también llama la atención es que no son pocos los trabajadores que refieren que su nivel de estrés es bajo y/o moderado. Esta última conducta podría denotar un deseo de querer adaptarse a lo que pide el mercado laboral, el cual también tiene el signo del poder económico.

Según la hipótesis específica 1, existe relación estadísticamente significativa entre ambiente físico del estrés laboral y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización de un hospital nacional, Lima 2023. Al respecto, el resultado de la tabla 6 muestra una relación significativa ($p=,008<0,05$), negativa y leve (ρ de Spearman= $-,290$) entre las variables en cuestión. Esto concuerda con lo hallado por Jordan (15) que en Guayaquil brindó evidencias de una relación significativa, pero leve entre el estrés ocupacional y el desempeño laboral ($p<0,05$). Además, Dueñas (16) en el mismo contexto nacional encontró una relación negativa alta (r de Pearson= $-,841$), entre las variables en cuestión.

Una de las aproximaciones teóricas iniciales al estrés fue el enfoque fisiológico de Hans Selye. En su argumentación eran centrales dos conceptos como el estrés propiamente dicho y uno o más factores estresores que, al fin y al cabo, es un estímulo externo. Todo esto podía generar en el organismo reacciones incómodas como las úlceras pépticas y enfermedades cardíacas. Ha sido mérito del enfoque biológico subrayar que cada sujeto tiene su propio historial de estrés y, por consiguiente, la percepción del estrés no necesariamente es uniforme en todos los organismos. Luego, la importancia que le conceden las emociones al estrés responde a una determinada escala actitudinal.

Prosiguiendo con la hipótesis específica 2, existe relación estadísticamente significativa ambiente psicológico del estrés laboral y el desempeño laboral del profesional de enfermería de un hospital nacional, Lima 2023. Al respecto, el resultado sistematizado en la tabla 7 avala ese supuesto, ya que existe una relación significativa ($p=,000<0,05$), negativa y moderada (ρ de Spearman= $-,417$) entre las variables en cuestión. Esto coincide con Nisar y Rasheed (17) que en Pakistán encontraron que el estrés ocupacional y el desempeño laboral tienen una relación negativa y moderada en

una muestra probabilística de 271 sujetos. Es decir, a mayor estrés en el puesto de trabajo, menor calidad del desempeño.

Sin embargo, esto difiere de lo hallado por Durand (18) en los andes peruanos meridionales que no encontró una relación significativa entre el estrés y el desempeño del empleado, puesto que el p-valor es igual a ,170 lo que a todas luces demuestra que estos fenómenos no tienen ninguna conexión entre sí. No fue la única divergencia, porque Santa Cruz (19) tampoco encontró relación entre esas variables para una muestra de 100 enfermeras residentes en el primer puerto, ya que $p\text{-valor} = ,203 > 0,05$. Estas diferencias podrían deberse a que se usaron instrumentos diferentes a los empleados en la presente investigación, al tamaño de la muestra de estudio o al contexto sociocultural.

Prosiguiendo con la hipótesis específica 3, existe relación estadísticamente significativa entre ambiente social del estrés laboral y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización de un hospital nacional, Lima 2023. Al respecto, el resultado sistematizado en la tabla 8 avala ese supuesto, ya que existe una relación significativa ($p = ,000 < 0,05$), negativa y moderada (ρ de Spearman = $-,425$) entre las variables en cuestión. Esto concuerda con los hallazgos a los que arribaron Zamora (20), Arango (31) y Enríquez y Miranda (22).

En la actualidad, las organizaciones dependen enormemente de su capital humano para llevar a cabo sus actividades diarias. Este hecho los expone a múltiples presiones para alcanzar los objetivos establecidos y mantenerse competitivos en el mercado. Además, las personas invierten una gran parte de su tiempo en el trabajo, buscando mejorar su rendimiento y obtener reconocimiento por parte de sus superiores. Sin embargo, esto a menudo resulta en descuidar aspectos fundamentales como la familia y las relaciones sociales.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.Conclusiones

- Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización de un hospital nacional, Lima 2023.
- Existe relación estadísticamente significativa entre ambiente físico del estrés laboral y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización de un hospital nacional, Lima 2023.
- Existe relación estadísticamente significativa ambiente psicológico del estrés laboral y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización de un hospital nacional, Lima 2023.
- Existe relación estadísticamente significativa entre ambiente social del estrés laboral y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización de un hospital nacional, Lima 2023.

5.2.Recomendaciones

- A la dirección del nosocomio, promover junto al área de recursos humanos la realización de actividades prácticas para un mejor manejo del estrés, de modo que el desempeño laboral no se vea afectado.
- A los representantes de los trabajadores del hospital donde se aplicaron los instrumentos, reunirse con el director y fundamentar las recomendaciones para mejorar el ambiente físico donde laboran.
- Al área de recursos humanos, continuar con las sesiones informativas acerca del estrés como una respuesta psicológica del organismo frente a amenazas latentes. En tal sentido, sugerir un mejor uso del tiempo libre con menor presencia de las redes sociales.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Una nueva guía de la OIT y la OMS insta a reforzar la protección de los trabajadores sanitarios [Internet]. 2022. p. 1. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/21-02-2022-new-who-ilo-guide-urges-greater-safeguards-to-protect-health-workers>
2. Bruyneel A, Lucchini A, Hoogendoorn M. Impact of COVID-19 on nursing workload as measured with the Nursing Activities Score in intensive care. *Intensive Crit Care Nurs* [Internet]. 2022; 69(8): 103170. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.iccn.2021.103170>
3. Organización Mundial de la Salud. Jornadas de trabajo prolongadas aumentan las defunciones por cardiopatía isquémica o por accidentes [Internet]. 2021. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/17-05-2021-long-working-hours-increasing-deaths-from-heart-disease-and-stroke-who-ilo>
4. Martínez-Ponce D, Amat-Traconis M., Cala-Rosabal L, Chapan-Xolio E, Valenzuela-Velázquez L, Lecourtois-Amézquita M. Psychological repercussions on nursing staff due to the COVID-19 pandemic: A cross-sectional study. *J Healthc Qual Res* [Internet]. 2023; 7(1):3–10. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2603647922000690>
5. Paiano M, Jaques A, Nacamura P, Salci M, Radovanovic C, Carreira L. Mental health of healthcare professionals in China during the new coronavirus pandemic: an integrative review. *Rev Bras Enferm* [Internet]. 2020; 73: e20200338. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-
6. Ministerio de Salud del Perú. Entre 40 y 30 % de jóvenes de 19 y 26 años en el Perú presentaron síntomas de ansiedad y depresión tras la llegada de la pandemia de la COVID-19 [Internet]. 2022. Disponible en:

<https://web.ins.gob.pe/es/prensa/noticia/entre-40-y-30-de-jovenes-de-19-y-26-anos-en-el-peru-presentaron-sintomas-de-ansiedad>

7. Raraz J, Allpas H, Torres F, Cabrera W, Ramos R, Alcántara L, et al. Work conditions and personal protective equipment against COVID-19 in health personnel, Lima-Peru. Rev la Fac Med Humana [Internet]. 202; 21(2):335–45. Disponible en: <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3608>
8. Espinoza M, Quiroz F, Rivera L, Galarza C, Fierro E, Bernal V. Calidad de vida laboral y desempeño del personal en un Hospital Materno Infantil del Perú. Vive Revista de Salud [Internet]. 2023; 6(16): 129-141. Disponible en: <https://doi.org/10.33996/revistavive.v6i16.212>
9. Castillo-Urbano E. Gestión administrativa y desempeño laboral en las enfermeras del Hospital de Apoyo Santa Rosa, Lima Perú 2023 [Internet]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2023. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8911>
10. Obando-Zegarra R., Arévalo-Ipanaqué M, Aliaga-Sánchez A, Obando-Zegarra M. Ansiedad, estrés y depresión en enfermeros de emergencia Covid-19. Index de enfermería [Internet]. 2020; 29(4): 225-229. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7685532>
11. Sáenz M. Estrés laboral en el personal del servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2019 [Internet, tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37803/S%c3%a1e_nz_FME-SD.pdf?sequence=5&isAllowed=y
12. Morales G. Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital de Huaycán Lima 2019 [Internet, tesis para titulación]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2019.

- Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/3112>
13. Wu T, Yu J, Huang J, Mu Y, Gong S, Wang M. The mediating Effect of self-care on the relationship between stress response and job performance of nurses in emergency department. Chinese Journal of Practical Nursing [Internet]. 2023; 39(10): 762-768.
 14. Velankani A, Fonseca M. Employee Stress and its impact on their job performance. Journal of Academia and Industrial Research [Internet]. 2022; 10(3): 34-38. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Clayton-Fonceca/publication/361262514_Employee_Stress_and_its_Impact_on_their_Job_Performance/links/62a74f8455273755e999a9/Employee-Stress-and-its-Impact-on-their-Job-Performance.pdf
 15. Jordán B. El estrés y desempeño laboral en equipos de trabajo en área covid- 19 de un Hospital de Guayaquil, Ecuador 2021 [Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82093>
 16. Dueñas F. Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes [Internet]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2020. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15629>
 17. Nisar S, Rasheed M. Stress and performance: Investigating relationship between occupational stress, career satisfaction, and job performance of police employees. Journal of Public Affairs [Internet]. 2020; 20(1): e1986. Disponible en: <https://doi.org/10.1002/pa.1986>
 18. Durand M. Estrés laboral y desempeño laboral en el departamento de enfermería del hospital sub regional de Andahuaylas, 2021 [Internet]. Lima: Universidad

- César Vallejo; 2022. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80032>
19. Santa Cruz V. Estrés laboral y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización de un hospital de la región Callao, 2020 [Internet]. Lima: Universidad Privada del Norte; 2022. Disponible en:
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30476>
 20. Zamora Z. Estrés y desempeño laboral en enfermeras del servicio de Unidad de Cuidados Intensivos-Hospital EsSalud III-Chimbote, 2021 [Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85658>
 21. Arango F, Cordova C, Sulca M. Estrés y desempeño laboral en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020 [Internet]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2020. Disponible en:
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5451>
 22. Enriquez L, Miranda R. Estrés y desempeño laboral en personal de salud durante la pandemia del Covid 19, Trujillo 2021 [Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88288>
 23. Solís J, Vásquez S, Martínez M, Velasco P, Garza I, Caldera C. Towards Development of a Mobile Application to Evaluate Mental Health: Systematic Literature Review. *New Perspectives in Software Engineering* [Internet]. 2020; 47(6): 232-257. Disponible en: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-63329-5_16
 24. Bru-Luna M, Martí M, Merino C, Cervera J. Emotional Intelligence Measures: A Systematic Review. *Healthcare* [Internet]. 2021; 9(12): 696-705. Disponible en:

<https://doi.org/10.3390/healthcare9121696>

25. Mesa-Castro N. Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. *Ene* [Internet]. 2020; 13(3): 1-26. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/ene/v13n3/1988-348X-ene-13-03-e13310.pdf>
26. Pujol L, Lazzaro M. The years of Research on psychosocial risks, Health, and performance in Latin America: a comprehensive systematic review and Research agenda. *Journal of Work and Organizational Psychology* [Internet]. 2021; 37(3): 187-202.
27. Aldazabal Y. Estrés durante la pandemia en enfermeros que laboran en la primera línea en un hospital COVID-19 en Lima. *Ágora Rev Cient.* [Internet]. 2020; 7(2): 107-113. Disponible en : <https://doi.org/10.21679/arc.%20v7i2.178>
28. Nespereira T, Vásquez M. Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de enfermería del Servicio de Urgencias Hospitalarias. *Enfermería Clínica* [Internet]. 2019; 27(3): 172-178.
29. Fteiha M, Awwad N. Emotional intelligence and its relationship with stress coping style. *Health Psychology Open* [Internet]. 2020; 7(2): 165-171.
30. Prentice C, Dominique S, Wang X. Emotional intelligence or artificial intelligence—an employee perspective. *Journal of Hospitality Marketing & Management* [Internet]. 2020; 29(4): 377-403.
31. Ramos V, Pantoja O, Tejera E, Gonzalez M. Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Rev Espac* [Internet]. 2019; 40(7): 256-266.
32. Cirami L, Córdova EH, Ferrari LE. Estrategias de afrontamiento del estrés laboral en trabajadores de la salud y reflexiones acerca de las transformaciones

- organizacionales a partir de la pandemia de COVID-19. *Rev Subj y Procesos Cogn* [Internet]. 2020;24(2): 118–132.
33. Molina-Chailán PM, Muñoz-Coloma M, Schlegel-SanMartín G. Estrés laboral del profesional de enfermería en unidades críticas. *Med Segur Trab (Madr)* [Internet]. 2019; 65(256): 177–85.
 34. Alzoubi H, Aziz R. Does emotional intelligence contribute to quality of strategic decisions? The mediating role of open innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* [Internet]. 2021; 7(2): 130-139.
 35. Soto-Rubio A, Giménez-Espert C, Prado-Gascó V. (2020). Effect of emotional intelligence and psychosocial risks on burnout, job satisfaction, and nurses' health during the covid-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health* [Internet]. 2020; 17(21): 79-98.
 36. Hoşgör H, Yaman M. Investigation of the relationship between psychological resilience and job performance in Turkish nurses during the Covid-19 pandemic in terms of descriptive characteristics. *Journal of Nursing Management* [Internet]. 2022; 30(1): 44-52. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/jonm.13477>
 37. Hwang W, Park H. Developing a structural equation model from Grandey's emotional regulation model to measure nurses' emotional labor, job satisfaction, and job performance. *Applied Nursing Research* [Internet]. 2022; 64, 151557. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2021.151557>
 38. Sarıköse S, Göktepe N. Effects of nurses' individual, professional and work environment characteristics on job performance. *Journal of Clinical Nursing* [Internet]. 2022; 31(6): 633-641. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/jocn.15921>

39. Chen C, Pao L, Lei H. The examination of job separation tendency of nursing staff in the first public-private joint-venture hospital in Taiwan: a multiple mediation model of job satisfaction and job performance. *Humanities and Social Sciences Communications* [Internet]. 2022; 9(1): 425-433. Disponible en: <https://www.nature.com/articles/s41599-022-01456-2>
40. Robbins S, Judge T. *Comportamiento organizacional*. México DF: Pearson; 2013.
41. Cohen N, Gómez G. *Metodología de la investigación, ¿para qué? La producción de los datos y los diseños* [Internet]. Buenos Aires: Editorial Teseo; 2019.
42. Sánchez H, Reyes C, Mejía A. *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Ricardo Palma; 2018.
43. Carhuacho M, Nolazco F, Sicheri L, Guerrero M, Casana K. *Metodología para la investigación holística* [Internet]. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador; 2019. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>
44. Arispe C, Yangali S, Guerrero M, Lozada R, Acuña L, Arellano C. *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de pregrado*. Quito: Universidad Internacional del Ecuador; 2020. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
45. Hernández R, Mendoza C. *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill Interamericana; 2018.
46. Gray-Toft, P, Anderson G. The Nursing Stress Scale: Development of an instrument. *Journal of Behavioral Assessment* [Internet]. 1981; 3(6): 11-23.
47. Ministerio de Salud del Perú. Resolución Ministerial N° 626-2008-MINSA que aprueba la Directiva Administrativa N° 142-MINSA/OGGRH-V.01 "Normas y

- procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral" [internet]. 2008. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/247631-626-2008-minsa>
48. Gallardo E. Metodología de la investigación: manual autoformativo interactivo. Huancayo: Fondo Editorial de la Universidad Continental; 2017.
 49. Alvarado C, Rojas D. Estrés en profesionales de enfermería que laboran en el área de emergencia COVID-19 de un hospital de EsSalud, Callao 2020 [Internet, tesis para titulación]. Lima: Universidad de Ciencias y Humanidades; 2020. Disponible en: <https://repositorio.uich.edu.pe/handle/20.500.12872/518>
 50. Castillo D, Jiménez R. Riesgo ergonómico y desempeño laboral en profesionales de Enfermería de las unidades críticas de un hospital deEsSalud de Tarapoto, 2021 [Internet, trabajo académico para título de segunda especialidad]. Lima: Universidad Peruana Unión; 2022. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5805>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de la investigación: “ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE UN HOSPITAL NACIONAL, LIMA 2023”

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Diseño metodológico |
|---|--|---|---|---|
| <p>Problema general</p> <p>¿Cómo el estrés se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización en un hospital nacional, Lima 2023?</p> | <p>Objetivo general</p> <p>Identificar cómo el estrés se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización.</p> | <p>Hipótesis general</p> <p>Se ha establecido una correlación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y el rendimiento laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización en un hospital nacional de Lima en el año 2023.</p> | <p>V1: Estrés</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente físico • Ambiente psicológico • Ambiente social | <p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Método y diseño de investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Método hipotético deductivo • Diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional y de corte transversal |
| <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo la dimensión ambiente físico del estrés se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización? • ¿Cómo la dimensión ambiente psicológico del estrés se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización? • ¿Cómo la dimensión ambiente social del estrés se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización? | <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar cómo la dimensión ambiente físico del estrés se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización. • Identificar cómo la dimensión ambiente psicológico del estrés se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización. • Identificar cómo la dimensión ambiente social del estrés se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización. | <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión ambiente físico del estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización de un hospital nacional. • Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión ambiente psicológico del estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización de un hospital nacional. • Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión ambiente social del estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización de un hospital nacional. | <p>V2: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficacia en las tareas • Comunicación oral y escrita • Esfuerzo demostrado • Mantenimiento de la disciplina personal • Ejecución de las tareas • Gestión | <p>Población y muestra</p> <p>82 profesionales de enfermería del servicio de hospitalización.</p> |

Anexo 2: Instrumentos



Instrumento 1:

Estrés laboral

Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de preguntas a las que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta.

| Escala | Valor |
|--------|--------------------|
| 0 | Nunca |
| 1 | A veces |
| 2 | Frecuentemente |
| 3 | Muy frecuentemente |

| N.º | Enunciados | 1 | 2 | 3 | 4 |
|-----|--|---|---|---|---|
| 1 | Frecuentes interrupciones en la ejecución de sus tareas. | | | | |
| 2 | Recibir críticas de un profesional médico. | | | | |
| 3 | Realización de procedimientos de enfermería que causan dolor a los pacientes. | | | | |
| 4 | Sentir impotencia ante la falta de mejoría en un paciente. | | | | |
| 5 | Problemas o conflictos con un supervisor. | | | | |
| 6 | Conversaciones sobre la muerte inminente con un paciente. | | | | |
| 7 | Falta de oportunidades para discutir abiertamente problemas relacionados con el trabajo con colegas. | | | | |
| 8 | La pérdida de un paciente. | | | | |
| 9 | Problemas o conflictos con uno o varios médicos. | | | | |
| 10 | Miedo a cometer errores en los cuidados de enfermería. | | | | |
| 11 | Falta de oportunidades para compartir experiencias y sentimientos con colegas. | | | | |
| 12 | La pérdida de un paciente con quien se había establecido una relación cercana. | | | | |
| 13 | Ausencia del médico durante la muerte de un paciente. | | | | |
| 14 | Desacuerdo con el tratamiento de un paciente. | | | | |
| 15 | Sentir que no se está adecuadamente capacitado para brindar apoyo emocional a la familia del paciente. | | | | |
| 16 | No tener la oportunidad de compartir con colegas del servicio mis sentimientos negativos hacia ciertos pacientes (por ejemplo, pacientes conflictivos o hostiles). | | | | |
| 17 | Recibir información insuficiente del médico sobre el estado clínico de un paciente. | | | | |
| 18 | No poder ofrecer una respuesta satisfactoria a una pregunta planteada por un paciente. | | | | |
| 19 | Tomar decisiones sobre un paciente cuando el médico no está disponible. | | | | |
| 20 | Ser transferido temporalmente a otros servicios debido a la falta de personal. | | | | |
| 21 | Presenciar el sufrimiento de un paciente. | | | | |
| 22 | Experimentar dificultades al trabajar con uno o varios colegas de otros servicios. | | | | |

| | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|
| 23 | Sentir que no se está suficientemente preparado para brindar apoyo emocional al paciente. | | | | |
| 24 | Recibir críticas por parte de un superior. | | | | |
| 25 | Horarios de trabajo y turnos imprevisibles. | | | | |
| 26 | La prescripción de un tratamiento que parece inapropiado para el paciente según el método. | | | | |
| 27 | Realizar un exceso de tareas que no son propias de la enfermería, como labores administrativas. | | | | |
| 28 | No disponer de suficiente tiempo para brindar apoyo emocional al paciente. | | | | |
| 29 | Experimentar dificultades al trabajar con uno o varios compañeros del servicio. | | | | |
| 30 | No contar con el tiempo suficiente para completar todas mis responsabilidades de enfermería. | | | | |
| 31 | La ausencia del médico en una situación de urgencia médica. | | | | |
| 32 | Sentir incertidumbre sobre qué decir al paciente o a su familia acerca de su estado clínico y tratamiento. | | | | |
| 33 | Falta de familiaridad con el manejo y funcionamiento de un equipo especializado. | | | | |
| 34 | Escasez de personal para cubrir adecuadamente el servicio. | | | | |

Gracias por su colaboración



Instrumento 2:

Desempeño laboral

Instrucción:

Lea atentamente cada ítem y elija una de las opciones, la que sea la más adecuada para Usted, eligiendo del 1 a 5, que pertenece a su respuesta. También, no hay respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se pide honestidad y sinceridad de acuerdo con su contextualización.

En conclusión, la respuesta que indique es totalmente discreta y se guardará privacidad y marque todos los ítems.

Escala de medición:

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

| | Dimensión/Ítem | Valoración | | | | |
|----|---|-------------------|----------|----------|----------|----------|
| | Dimensión 1: Eficacia en las tareas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Es capaz de completar de manera efectiva las tareas específicas asignadas? | | | | | |
| 2 | ¿Cumple eficientemente con las tareas generales? | | | | | |
| 3 | ¿Considera que sus colegas llevan a cabo sus responsabilidades de manera eficaz? | | | | | |
| 4 | ¿Considera que los superiores realizan sus tareas de manera eficiente? | | | | | |
| | Dimensión 2: Comunicación oral y escrita | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | ¿Es efectivo en sus habilidades de comunicación verbal? | | | | | |
| 6 | ¿Es efectivo en sus habilidades de comunicación escrita? | | | | | |
| | Dimensión 3: Esfuerzo demostrado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | ¿Ha puesto usted empeño en completar las tareas? | | | | | |
| 8 | ¿Ha mostrado esfuerzo en cumplir con sus compromisos? | | | | | |
| 9 | ¿Ha demostrado dedicación en el desempeño de sus funciones? | | | | | |
| 10 | ¿Ha mostrado esfuerzo en adaptarse a los cambios dentro de la institución? | | | | | |
| | Dimensión 4: Mantenimiento de la disciplina personal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | ¿Puede mantener una presencia constante en el lugar de trabajo sin interrupciones? | | | | | |
| 12 | ¿Cumple con las regulaciones y normativas establecidas por la organización? | | | | | |
| 13 | ¿Ha mostrado una disciplina personal constante al trabajar en equipo? | | | | | |
| 14 | ¿Ha demostrado tolerancia hacia los miembros del equipo de trabajo? | | | | | |
| | Dimensión 5: Ejecución de las tareas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | ¿Ha mostrado que puede lograr objetivos mediante el trabajo en equipo? | | | | | |
| 16 | ¿Tiene habilidades para dirigir y estimular al personal a su cargo? | | | | | |
| 17 | ¿Demuestra capacidad para implementar y motivar mediante técnicas de trabajo? | | | | | |
| | Dimensión 6: Gestión | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | ¿Demuestra un comportamiento orientado hacia la utilización eficaz de los recursos? | | | | | |
| 19 | ¿Tiene una conducta enfocada en la resolución de problemas? | | | | | |

Anexo 3: Formato de consentimiento informado

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Luis Alberto García Apaza

Título: Estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización de un hospital nacional, Lima 2023

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización de un hospital nacional, Lima 2023”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener. El propósito de este estudio es determinar la relación entre estrés y desempeño laboral. Su ejecución permitirá conocer mejor esa relación estadísticamente significativa para la toma de decisiones.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Explicación de los objetivos e importancia de la investigación
- Responder dos cuestionarios, uno por cada variable

La encuesta puede demorar unos 15 minutos. Los resultados se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos

Su participación en el estudio no representa ningún riesgo para su integridad física o moral

Beneficios

Usted se beneficiará con las mejoras en cuanto a salud ocupacional que podrían ser implementadas por la gerencia del hospital en cuestión.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio.

Puede comunicarse con el Sr. GARCÍA APAZA, Luis Alberto (teléfono móvil: 994-441-074) o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante
Nombres:
DNI:

Investigador
Nombres:
DNI:

Anexo 4: Informe del asesor de Turnitin

Anexo 5: Confiabilidad de instrumentos

Para determinar el nivel de confiabilidad del instrumento de medición se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach, que es utilizado para escala politómica, cuya fórmula es:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

| Confiabilidad | |
|-----------------|-------------|
| Magnitud | Rango |
| Muy fuerte | 0,90 a 1,00 |
| Fuerte | 0,71 a 0,89 |
| Moderada | 0,50 a 0,70 |
| Baja | 0,01 a 0,49 |
| No es confiable | 0,00 |

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Donde:

K: Número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de varianzas de los ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente alfa de Cronbach

| Variables | Nº de Ítems | Alfa de Cronbach | Confiabilidad |
|-------------------|-------------|------------------|---------------|
| Estrés laboral | 34 | 0.943 | Muy fuerte |
| Desempeño laboral | 19 | 0.971 | Muy fuerte |

Fuente: elaboración propia

En la prueba piloto, el coeficiente alfa de Cronbach para la variable estrés laboral fue 0.943, significa que el instrumento tiene muy fuerte confiabilidad. Asimismo, para la variable desempeño laboral el coeficiente indica 0.971 lo que representa que el instrumento cuenta también con una muy fuerte confiabilidad. Por tanto, se recomienda su uso para recoger información destinada al capítulo de resultados.

5.1 Estrés laboral

| Estadísticas de fiabilidad | | |
|-----------------------------------|---|----------------|
| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
| ,943 | ,943 | 34 |

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----------|---|--|---|--|
| VAR00001 | 33,2000 | 220,786 | ,117 | ,945 |
| VAR00002 | 33,4000 | 209,628 | ,658 | ,940 |
| VAR00003 | 33,3000 | 211,734 | ,509 | ,942 |
| VAR00004 | 33,5000 | 214,259 | ,390 | ,943 |
| VAR00005 | 33,3667 | 210,999 | ,572 | ,941 |
| VAR00006 | 33,2333 | 214,185 | ,407 | ,943 |
| VAR00007 | 33,3333 | 211,678 | ,525 | ,942 |
| VAR00008 | 33,0667 | 209,720 | ,611 | ,941 |
| VAR00009 | 33,4667 | 212,051 | ,424 | ,943 |
| VAR00010 | 33,1333 | 211,706 | ,530 | ,941 |
| VAR00011 | 33,3000 | 210,700 | ,641 | ,941 |
| VAR00012 | 33,6000 | 217,007 | ,419 | ,942 |
| VAR00013 | 33,5667 | 215,289 | ,349 | ,943 |
| VAR00014 | 33,2333 | 212,392 | ,460 | ,942 |
| VAR00015 | 33,3333 | 208,506 | ,570 | ,941 |
| VAR00016 | 33,6000 | 207,007 | ,712 | ,940 |
| VAR00017 | 33,4000 | 213,283 | ,567 | ,941 |
| VAR00018 | 33,4667 | 210,189 | ,589 | ,941 |
| VAR00019 | 33,0000 | 210,552 | ,565 | ,941 |
| VAR00020 | 33,5333 | 207,775 | ,708 | ,940 |
| VAR00021 | 33,3667 | 208,930 | ,722 | ,940 |
| VAR00022 | 33,4333 | 214,116 | ,454 | ,942 |
| VAR00023 | 33,6333 | 209,620 | ,582 | ,941 |
| VAR00024 | 33,6333 | 211,413 | ,574 | ,941 |
| VAR00025 | 33,5667 | 212,530 | ,546 | ,941 |
| VAR00026 | 33,7667 | 210,944 | ,600 | ,941 |
| VAR00027 | 33,8333 | 213,799 | ,486 | ,942 |

| | | | | |
|----------|---------|---------|------|------|
| VAR00028 | 33,2000 | 207,545 | ,629 | ,941 |
| VAR00029 | 33,5000 | 213,293 | ,543 | ,941 |
| VAR00030 | 33,5333 | 205,430 | ,772 | ,939 |
| VAR00031 | 33,0667 | 208,892 | ,650 | ,940 |
| VAR00032 | 33,7000 | 207,114 | ,713 | ,940 |
| VAR00033 | 33,3667 | 210,999 | ,669 | ,940 |
| VAR00034 | 33,6667 | 207,816 | ,691 | ,940 |

5.2 Desempeño laboral

| Estadísticas de fiabilidad | | |
|----------------------------|---|----------------|
| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
| ,971 | ,971 | 19 |

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----------|--|---|--|---|
| VAR00001 | 66,4667 | 275,913 | ,692 | ,970 |
| VAR00002 | 66,5333 | 273,292 | ,753 | ,970 |
| VAR00003 | 66,6333 | 285,068 | ,575 | ,971 |
| VAR00004 | 66,6333 | 285,275 | ,659 | ,971 |
| VAR00005 | 66,7000 | 273,941 | ,766 | ,970 |
| VAR00006 | 66,6667 | 267,057 | ,846 | ,969 |
| VAR00007 | 66,4667 | 273,844 | ,818 | ,969 |
| VAR00008 | 66,4000 | 272,662 | ,794 | ,969 |
| VAR00009 | 66,3333 | 278,782 | ,731 | ,970 |
| VAR00010 | 66,5333 | 268,189 | ,809 | ,969 |
| VAR00011 | 66,6000 | 272,041 | ,802 | ,969 |
| VAR00012 | 66,5333 | 265,499 | ,858 | ,968 |
| VAR00013 | 66,3000 | 267,459 | ,851 | ,969 |
| VAR00014 | 66,3333 | 264,989 | ,886 | ,968 |
| VAR00015 | 66,6000 | 273,214 | ,816 | ,969 |
| VAR00016 | 66,6000 | 275,214 | ,810 | ,969 |
| VAR00017 | 66,4667 | 275,844 | ,785 | ,969 |
| VAR00018 | 66,7333 | 275,168 | ,833 | ,969 |
| VAR00019 | 66,6667 | 269,747 | ,861 | ,968 |

Anexo 6: Tablas cruzadas de estrés y desempeño laboral

Tabla cruzada ESTRÉS LABORAL*DESEMPEÑO LABORAL

| | | | DESEMPEÑO LABORAL | | | Total |
|----------------|-------------|-------------|-------------------|---------|--------|-------|
| | | | Malo | Regular | Bueno | |
| ESTRÉS LABORAL | Bajo | Recuento | 2 | 6 | 34 | 42 |
| | | % del total | 2,4% | 7,3% | 41,5% | 51,2% |
| | Medio | Recuento | 7 | 13 | 19 | 39 |
| | | % del total | 8,5% | 15,9% | 23,2% | 47,6% |
| | Alto | Recuento | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | | % del total | 0,0% | 0,0% | 1,2% | 1,2% |
| Total | Recuento | 9 | 19 | 54 | 82 | |
| | % del total | 11,0% | 23,2% | 65,9% | 100,0% | |

En la primera tabla cruzada se observa que el 41,5% del bajo estrés laboral se relaciona con el nivel bueno del desempeño laboral, seguido del 15,9% del estrés laboral medio o moderado se relaciona con el desempeño laboral regular.

Tabla cruzada AMBIENTE FÍSICO*DESEMPEÑO LABORAL

| | | | DESEMPEÑO LABORAL | | | Total |
|-----------------|-------------|-------------|-------------------|---------|--------|-------|
| | | | Malo | Regular | Bueno | |
| AMBIENTE FÍSICO | Bajo | Recuento | 4 | 7 | 29 | 40 |
| | | % del total | 4,9% | 8,5% | 35,4% | 48,8% |
| | Medio | Recuento | 5 | 12 | 23 | 40 |
| | | % del total | 6,1% | 14,6% | 28,0% | 48,8% |
| | Alto | Recuento | 0 | 0 | 2 | 2 |
| | | % del total | 0,0% | 0,0% | 2,4% | 2,4% |
| Total | Recuento | 9 | 19 | 54 | 82 | |
| | % del total | 11,0% | 23,2% | 65,9% | 100,0% | |

En la segunda tabla cruzada se observa que el 35,4% del bajo estrés laboral-dimensión ambiente físico se relaciona con el nivel bueno del desempeño laboral, seguido del 14,6% del estrés laboral medio o moderado-dimensión ambiente físico se relaciona con el desempeño laboral regular.

Tabla cruzada AMBIENTE PSICOLÓGICO*DESEMPEÑO LABORAL

| | | | DESEMPEÑO LABORAL | | | |
|----------------------|-------------|-------------|-------------------|---------|--------|-------|
| | | | Malo | Regular | Bueno | Total |
| AMBIENTE PSICOLÓGICO | Bajo | Recuento | 3 | 5 | 35 | 43 |
| | | % del total | 3,7% | 6,1% | 42,7% | 52,4% |
| | Medio | Recuento | 6 | 14 | 18 | 38 |
| | | % del total | 7,3% | 17,1% | 22,0% | 46,3% |
| | Alto | Recuento | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | | % del total | 0,0% | 0,0% | 1,2% | 1,2% |
| Total | Recuento | 9 | 19 | 54 | 82 | |
| | % del total | 11,0% | 23,2% | 65,9% | 100,0% | |

En la tercera tabla cruzada se observa que el 42,7% del bajo estrés laboral-dimensión ambiente psicológico se relaciona con el nivel bueno del desempeño laboral, seguido del 17,1% del estrés laboral medio o moderado-dimensión ambiente psicológico se relaciona con el desempeño laboral regular.

Tabla cruzada AMBIENTE SOCIAL*DESEMPEÑO LABORAL

| | | | DESEMPEÑO LABORAL | | | |
|-----------------|-------------|-------------|-------------------|---------|--------|-------|
| | | | Malo | Regular | Bueno | Total |
| AMBIENTE SOCIAL | Bajo | Recuento | 4 | 13 | 45 | 62 |
| | | % del total | 4,9% | 15,9% | 54,9% | 75,6% |
| | Medio | Recuento | 5 | 6 | 8 | 19 |
| | | % del total | 6,1% | 7,3% | 9,8% | 23,2% |
| | Alto | Recuento | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | | % del total | 0,0% | 0,0% | 1,2% | 1,2% |
| Total | Recuento | 9 | 19 | 54 | 82 | |
| | % del total | 11,0% | 23,2% | 65,9% | 100,0% | |

En la cuarta tabla cruzada se observa que el 54,9% del bajo estrés laboral-dimensión ambiente social se relaciona con el nivel bueno del desempeño laboral, seguido del 7,3% del estrés laboral medio o moderado-dimensión ambiente social se relaciona con el desempeño laboral regular.

● 15% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

| | | |
|---|---|-----|
| 1 | repositorio.continental.edu.pe Internet | 2% |
| 2 | uwiener on 2024-04-13 Submitted works | 2% |
| 3 | uwiener on 2024-04-13 Submitted works | 1% |
| 4 | uwiener on 2023-05-19 Submitted works | 1% |
| 5 | uwiener on 2023-12-08 Submitted works | <1% |
| 6 | uwiener on 2023-10-26 Submitted works | <1% |
| 7 | uwiener on 2023-10-09 Submitted works | <1% |
| 8 | uwiener on 2023-10-26 Submitted works | <1% |