



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL DE
SALUD QUE LABORA CON PACIENTES COVID EN UN
ESTABLECIMIENTO DE SALUD LIMA - 2021**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ENFERMERIA**

Presentado por:

AUTOR: Bach. FLORES MONDRAGON ANGIE ELISABET

LIMA - PERÚ

2022

Tesis

“Estrés y desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima -2021”

Línea de Investigación

Salud, Enfermedad y Ambiente

Control y prevención de enfermedades infecciosas

Asesora

Dra. Cárdenas de Fernández María Hilda

CODIGO ORCID:

Dedicatoria:

Este trabajo está dedicado a Dios todopoderoso, por ser el creador de todo lo que nos rodea, a mis padres por estar siempre presentes en este largo camino y apoyarme en los buenos y malos momentos.

Agradecimiento:

Un agradecimiento especial a la Universidad Norbert Wiener por ser parte de esta casa de estudios, la cual me abrió las puertas de sus aulas desde el primer momento, a mis profesores por tener la virtud de guiarme en todo este proceso transmitiendo sus conocimientos y experiencias. A todos ellos mi agradecimiento eterno.

ÍNDICE

Portada.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice.....	v
Índice de Tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract	ix
Introducción.....	x
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1. 2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos.....	4
1.4. Justificación de la investigación	4
1.5. Limitaciones de la investigación.....	5
2. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Base teórica.....	12
2.3. Formulación de hipótesis.....	15
3. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Método de la investigación.....	17
3.2. Enfoque de la investigación.....	17

3.3. Tipo de investigación	17
3.4. Diseño de la investigación.....	17
3.5. Población, muestra y muestreo	18
3.6. Variables y operacionalización.....	19
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.7.1. Técnica.....	20
3.7.2 Descripción del instrumento.....	20
3.7.3. Validación	20
3.7.4. Confiabilidad.....	21
3.8. Procesamiento y análisis de datos.....	21
3.9. Aspectos éticos.....	22
4. Presentación y Discusión	23
4.1. Resultados.....	23
4.1.1 Análisis descriptivo e inferencial de resultados.....	23
4.1.2 Discusión de resultados	28
5. Conclusiones y Recomendaciones.....	31
5.1. Conclusiones.....	31
5.2. Recomendaciones.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	37
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	
ANEXO 2: INSTRUMENTOS	
ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO	
ANEXOS ADICIONALES	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Relación entre el estrés y desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021.....	23
Tabla 2. Relación entre la dimensión estrés psicológico y el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021.....	24
Tabla N 3. Relación entre la dimensión estrés fisiológico y el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021.....	25
Tabla N° 04. Relación entre la dimensión estresores y el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021.....	26

Resumen

El objetivo de este trabajo de investigación fue determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo, transversal, prospectivo, donde participaron 80 profesionales de la salud que laboran en el Hospital Essalud Guillermo Almenara Irigoyen, donde se utilizó como instrumento un cuestionario sobre estrés laboral (Pietro y Trucco) y el cuestionario de ISHI INTERCOL para desempeño laboral, ambos previamente validados. Los resultados indicaron que los trabajadores con un nivel de estrés fuerte presentaron un desempeño laboral moderado en un 53%. Además, se determinó que los profesionales con estrés moderado tenían un mal desempeño laboral en un 57.7%. Por otro lado, se determinó que no existe relación entre las dimensiones estrés fisiológico, estrés psicológico y los estresores con el desempeño laboral. Se concluye que existe relación significativa entre el estrés y desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima.

Palabras clave: estrés, desempeño laboral.

Abstract

The objective of this research work was to determine the relationship between stress and job performance in health personnel who work with covid patients in a Lima health facility. The type of research was quantitative, non-experimental, descriptive, cross-sectional, prospective, where 80 health professionals who work at the Essalud Guillermo Almenara Irigoyen Hospital participated, where a questionnaire on work stress (Pietro and Trucco) was used as an instrument. and the ISHI INTERCOL questionnaire for job performance, both previously validated. The results indicated that workers with a strong stress level presented a moderate work performance in 53%. In addition, it was determined that professionals with moderate stress had poor job performance in 57.7%. On the other hand, it was determined that there is no relationship between the dimensions physiological stress, psychological stress and stressors with job performance. It is concluded that there is a significant relationship between stress and job performance in health personnel who work with covid patients in a Lima health facility.

Keywords: stress, work performance.

Introducción

En la actualidad, el estrés laboral es un mecanismo de defensa del trabajador el cual se ve afectado de diversas maneras a nivel fisiológico y psicológico, dando como consecuencia una fatiga en el ámbito laboral. A nivel de los profesionales de la salud, la actual pandemia por el covid 19 se muestra de una manera intermitente en donde la presión, la carga laboral y los niveles de estrés se han elevado bajo ciertos parámetros. Esto sumado a la falta de personal, insumos, materiales, y otros elementos hacen que el profesional de la salud baje su rendimiento, afectando la calidad de atención de los pacientes que acuden a consulta. En el informe final de tesis se presentan los siguientes capítulos:

En el primer capítulo, se realizó el planteamiento del problema, donde se describió las características del problema en la realidad actual odontológica, además de los problemas y objetivos de la investigación. Además, se elaboró la justificación del estudio, así como las limitaciones. El capítulo II describe los antecedentes y las bases teóricas del respectivo tema.

En el capítulo III se formula la metodología en donde se describe el tipo de estudio, el diseño, variables, muestra, así como la técnica de recolección de datos, la elaboración de ficha de recolección de datos, procedimientos a seguir desde el inicio hasta la ejecución, aplicación de técnicas estadísticas y aspectos éticos.

En el capítulo IV se detallan los resultados mediante el análisis descriptivo, posteriormente se realizó la discusión donde se contrastó los resultados encontrados con los estudios previos. Por último, en el capítulo V, se desarrollaron las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I. EL PROBLEMA

1.1 . Planteamiento del Problema

El estrés se define como una reacción del organismo ante un evento adverso que demande un cambio o adaptación. Eso a menudo ocurre cuando el físico y las emociones de los individuos no coinciden o no puede manejar sus demandas laborales, limitaciones y /u oportunidades. El estrés puede establecerse en dos tipos de estrés: eustress (buen estrés) y angustia. En las personas que experimentan eustress podrán encontrar demandas respecto a sus labores, y esto puede ayudarlos a aumentar el trabajo positivo (por ejemplo, satisfacción y valores morales positivos). Por el contrario, las personas que experimentan angustia no podrán satisfacer las demandas laborales y esto puede motivar en ellos inestabilidad emocional y frustración lo que disminuiría su calidad de vida laboral.(1)

En consecuencia, el aumento de los niveles de estrés puede aumentar la capacidad de los profesionales para controlar y gestionar sus decisiones, así como alterar sus órganos de autorregulación, y no poder cumplir con sus deberes y responsabilidades como miembro de una organización. El personal de salud son personas con un alto riesgo de contraer alguna enfermedad por transmisión de agentes patógenos, ya que son características innatas de su actividad el tratar y laborar en un ambiente considerado.(2) A nivel mundial, Anand S, et al.(3) en un estudio realizado en Etiopía, señaló que el lugar, las horas semanales de trabajo, y la falta de tecnología fueron los factores que contribuyeron a la aparición de estrés laboral en los profesionales de la salud.. A nivel Latinoamérica Sarsosa K.(4) en un estudio realizo en

Colombia reporta un nivel de estrés alto entre el 20% y 33% en el personal de salud, el cual afecta directamente en el aspecto físico y psicológico del profesional, dando como resultado fatiga, pérdida de motivación, actitudes negativas, entre otras.

El estrés puede tener una serie de impactos en la salud, como el daño emocional, cansancio físico y mental, ansiedad y depresión, así como otros efectos físicos deficiencias tales como enfermedades cardiovasculares y músculos trastornos esqueléticos. Además, los profesionales de la salud tienen una constante carga laboral durante largas jornadas de trabajo, y es ahí donde el estrés puede dar como resultado ausencias laborales, mayor rotación, jubilación anticipada, y menor calidad de servicios en cuestión a la atención brindada.(5)

Según la Organización Internacional del Trabajo casi el 10% de los accidentes laborales están relacionados con el estrés, sin embargo, la capacidad de manejar el estrés de manera efectiva puede ayudar a mantener la armonía de la organización. En el hospital, la mayor parte del estrés de los profesionales de la salud es causado por sobrecarga de trabajo, recursos inadecuados, entorno físico (luz-espacio, temperatura y ambientes), abuso verbal y conducta inapropiada, trabajar muchas horas, gestión adecuada del trabajo, falta de quipos tecnológicos, entre otros.
(6)(7)

En la actualidad el COVID-19, es un desafío que representa un serio daño al sistema de salud y económico, donde evidencia una serie de dificultades que representan un déficit claro del sistema de salud, en especial en los países subdesarrollados, donde la pandemia ha tenido un impacto significativo. Los profesionales de la salud forman parte de la línea de defensa a nivel

de la atención en salud por lo tanto, deben mantener las medias de bioseguridad del caso, cumpliendo con el protocolo de bioseguridad con la finalidad de evitar o disminuir la probabilidad de contagio, manteniendo una atención de calidad.(8)

El desempeño laboral viene a ser la manera en que los trabajadores realizan de forma eficiente su labor logrando así los objetivos trazados. Además, este desempeño viene acompañado de valores que se ven reflejados en una adecuada conducta del trabajador, la cual toma mayor relevancia con el tiempo de trabajo. Por otro lado, se considera que los trabajadores mantienen expectativas sobre su labor profesional ya que depende de ello su permanencia en la institución, por lo tanto, el profesional es capaz de desempeñar su labor en correctas condiciones, esperando lo mejor de ellos por parte de las autoridades.(9)

Este desempeño es variable de una persona a otra y va de acuerdo a la aparición de factores externos los cuales condicionan el ambiente laboral, como lo son la responsabilidad, perseverancia, empatía, trabajo en equipo, entre otros. Estos factores pueden afectar el desempeño laboral ya que en muchas instituciones de salud existe una desorganización en cuanto a la gestión y logística para proveer los mejores elementos de trabajos en cada especialidad de trabajo, disminuyendo de esa manera el desempeño del profesional.(10)

Por todo lo expuesto anteriormente este trabajo de investigación tiene como finalidad evaluar el estrés y desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

- ¿Cuál es la relación entre el estrés y desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión estrés psicológico y el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión estrés fisiológico y el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión estresores y el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre la dimensión estrés psicológico y el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021

- Determinar la relación entre la dimensión estrés fisiológico y el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021
- Determinar la relación entre la dimensión estresores y el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021

1.4. Justificación

1.4.1. Teórica

La presente investigación tuvo una relevancia teórica, ya que se generó un nuevo conocimiento con sustento científico y bibliográfico con la utilización de artículos indexados, libros y tesis de investigación, con la finalidad de evaluar los niveles de estrés y el desempeño laboral que presente el personal de salud.

1.4.2. Metodológica

Para la elaboración del trabajo de investigación se utilizó el método científico el cual está estructurado por la elaboración del problema, formulación de hipótesis, resultados y conclusiones, además se contó con instrumentos validados para medir ambas variables. Por otro lado, los resultados obtenidos son de ayuda para la elaboración de futuras investigaciones relacionadas al tema.

1.4.3. Práctica

El presente estudio brindó información sobre los niveles de estrés y el desempeño laboral que tienen los profesionales de salud que laboran en un establecimiento de salud, ya que en la actualidad existen múltiples factores que intervienen en su labor como el tiempo de trabajo, la

sobrecarga laboral, la cantidad de pacientes y el tiempo limitado para la atención. Todos ellos hacen que el rendimiento del profesional se vea afectado, más aún en tiempo de pandemia donde el temor por contagiarse de covid 19 altera el desempeño del profesional. El estudio tuvo como beneficio identificar los niveles de estrés en estas personas y poder ayudarlos en el manejo de este, a su vez podrán acudir a interconsulta con el especialista y poder mejorar su condición con el objetivo de manejar de mejor manera su tiempo y espacio mejorando su desempeño laboral.

1.5. Limitaciones

1.5.1. Temporal

EL trabajo de investigación se realizó en los meses de Noviembre a Diciembre del año 2021

1.5.2. Espacial

El trabajo de investigación se realizó en el Hospital Guillermo Almenara ESSALUD, ubicado en el distrito de La Victoria, Lima Perú.

1.5.3. Recursos

Se contó con una investigadora y dos instrumentos validados.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Dueñas F. (11) 2020. El estudio tuvo como objetivo de “analizar la relación entre estrés laboral y el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes”. La investigación fue de tipo descriptivo y transversal. Se utilizaron cuestionarios para evaluar el nivel de estrés y desempeño laboral, en donde participaron 76 profesionales. Se encontró que el 72.4% mencionaron que sentían ansiedad al momento de no poder cumplir con las expectativas de su trabajo, además existe un alto grado de estrés laboral en el 48.7%. Se concluye que existe un alto nivel de estrés laboral y este está asociado a sobrecarga de labores, donde incide en la disminución del desempeño laboral.

Deng J. et al.(12) 2019. Este estudio tuvo como objetivo “investigar cómo el estrés influye en el desempeño laboral entre los trabajadores de la salud en los hospitales públicos chinos”. El tipo de estudio fue no experimental, descriptivo, transversal, prospectivo. Participaron 1594 profesionales de la salud. Se encontró que trabajadores sanitarios de mediana edad ($M = 2,96$, $DE = 0,81$), hombres ($M = 2,97$, $SD = 0,88$) y médicos ($M = 2,94$, $SD = 0,83$) tenían un mayor nivel de estrés. Por otro lado, el estrés se asoció significativamente de manera positiva con la motivación del servicio público ($\beta = 0,14$; $p < 0,001$) y desempeño laboral ($\beta = 0,13$; $p < 0,001$). se demostró que existe asociación entre el estrés laboral y el desempeño laboral ($\beta = 0,58$; $p < 0,001$). Se concluye que el estrés se asocia de manera positiva y significativa con el desempeño laboral.

Silvia Portero de la Cruz(13) 2019 Este estudio tuvo como objetivo “evaluar la posible relación entre el estrés percibido, el burnout, la satisfacción laboral, las estrategias de afrontamiento y las características sociodemográficas y laborales del personal sanitario del servicio de urgencias hospitalario sobre el estado de salud general; investigar la posible relación entre las características sociodemográficas y laborales de aquellos profesionales y el estrés percibido, el burnout, la satisfacción laboral, las estrategias de 15 afrontamiento y la salud general; describir las características sociodemográficas y laborales de los profesionales de urgencias y determinar el grado de estrés percibido, burnout, satisfacción laboral y salud general, así como las estrategias de afrontamiento más usadas por aquellos profesionales” concluyendo que el nivel de estrés percibido por el personal sanitario es medio, siendo la estrategia de afrontamiento centrado en el problema la más usada.. Además, el nivel de satisfacción laboral es moderado.

Liseth M. et al (14) 2021. Esta investigación tuvo como objetivo “determinar el grado de asociación entre el Estrés laboral como variable independiente, y el Desempeño laboral como variable dependiente, y la influencia que existe entre ellas. Específicamente se trata de una investigación no experimental, de corte transversal y correlacional, que se desarrolló con información previa de las personas en estudio y finalizó con la explicación de los resultados. Concluyendo que no existe una relación directa entre estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección de Talento Humano del HE-1, cuyo análisis estadístico se fundamentó en el programa SPSS.

Antecedentes Nacionales

Chucle C. et al. (15) 2019. Tuvieron como objetivo “determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de salud en una clínica privada”. El tipo de estudio fue observacional, correlacional, transversal. Participaron 49 profesionales de salud, aplicando dos cuestionarios sobre estrés y desempeño laboral. El 95,9% presento un nivel medio de estrés y el 87,5% tiene un desempeño laboral medio. Se concluye que no existe relación significativa entre estrés y desempeño laboral.

Laqui C. et al. (16) 2019. Tuvieron como objetivo “determinar la influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores, de centros de salud” El tipo de estudio fue descriptivo. Participaron 131 trabajadores y se aplicó cuestionarios validados para medir Estrés Laboral y desempeño laboral. La relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral es significativa ($r = -0,444$) ($p = 0,000$). El nivel de estrés fue alto en un 3.82%, medio con un 71.76% y bajo con un 24.43%. Por otro lado, el desempeño laboral fue alto en un 87.79%, medio con un 12.21%. Se concluye que existe relación significativa entre el nivel de estrés sobre el desempeño laboral.

Quispe Y.(17) 2019. Tuvo como objetivo “determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los profesionales de Salud de un centro de salud. El tipo de investigación fue descriptivo, correlacional y fue conformado por 45 profesionales de salud. Sen encontró que el nivel de estrés según la dimensión Agotamiento Emocional es 77,8% bajo y 22,2 medio, en Realización personal 100% alto y en Despersonalización 100% bajo. El nivel de desempeño laboral de los profesionales, en la Calidad de trabajo 82.2% es eficiente, mientras que el 22.2%

es regular, en Responsabilidad, Trabajo en Equipo y compromiso institucional todo el personal en su totalidad se considera capacitado”. Se concluye que existe relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral.

De la Cruz Y. (18) 2018. El objetivo fue “determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de salud en un hospital nacional”. El tipo de estudio fue descriptivo, transversal, correlacional. Participaron 92 profesionales, donde se utilizó el Inventario Burnout de Maslach (MBI) para determinar el estrés laboral y una guía de observación, con la finalidad de analizar el desempeño profesional. Se encontró que un 42.4% obtuvo un alto nivel de estrés y un regular desempeño profesional (42,4%). Se concluyó que el estrés laboral tiene una relación significativa con el desempeño profesional. ($p < 0,05$).

2.2. Bases Teóricas.

2.2.1. Estrés laboral

El estrés se presenta como la alteración en el estado físico y emocional que experimenta una persona frente a una situación adversa. Esta afección afecta directamente el desempeño de la persona en su vida personal, profesional y laboral ya que tiene consecuencias negativas frente al comportamiento.(19) Además, la carga laboral y los niveles de exigencia en cada institución tienen un efecto negativo en la persona, la cual puede adaptarse al sistema o de lo contrario causa un deterioro de la salud, afectando la interacción social y su condición de trabajador(20).

2.2.2. Estrés en el ambiente hospitalario

El estrés en el ambiente laboral dentro del personal de salud es una constante que se da en las instituciones de salud. La carga laboral que se otorga al personal muchas veces se ve afectada por la demanda de los pacientes, además de la falta de logística dentro de la institución. Los posibles eventos de riesgo en cuestión a la contaminación cruzada es un peligro latente en la actividad laboral del personal de salud, donde aumentan los niveles de morbilidad tanto para los pacientes como para el personal durante sus labores.(21)

Existen diversos factores que pueden ser de riesgo para la aparición del estrés como la diferencia en las funciones del trabajo, el clima organizacional y laboral donde muchas veces existen

diferencias en la organización del trabajo o en las opiniones generando un clima hostil de trabajo.(22) El personal de salud requiere tener los aditamentos necesarios para poder llevar a cabo su función, en donde es de vital importancia organizar las actividades de acuerdo al tiempo establecido con la finalidad de dividir la carga laboral.(23)

El riesgo de infección se torna mucho mayor con la aparición del covid 19, ya que las instituciones de salud no tenían un plan de emergencia ante estos sucesos, más aun con la falta de profesionales y la demanda que ocasionaba el hacinamiento de personas, sumado a eso la falta de equipos de salud, instrumentos, herramientas, entre otros.(24) Lo que ocasiono una mayor demanda de trabajo por parte de los profesionales de salud en especial el de médicos y enfermeras, donde se tenía que abarcar todos los turnos posibles. Todos estos elementos demuestran que el estrés laboral puede influir de manera directa en el personal de salud.(25)

Estrés psicológico

Representado por los factores emocionales internos que pueden desencadenar una baja productividad laboral de acuerdo a la actividad que realice la persona. Esta dimensión se basa en factores de autoconfianza, realización, aspectos emocionales, confianza en si mismo, entre otros.(26)

Estrés fisiológico

Representado por manifestaciones biológicas que puede desencadenar incomodidad y baja productividad laboral como son: dolores de cabeza, afectación musculo esquelética, falta de sueño, falta de apetito, enfermedades crónicas, sensación de dolor frente a algunas actividades específicas, entre otros que puedan ser de origen fisiológico.(27)

Estresores

Hace referencia a los estímulos y elementos externos que contribuyen a generar mayores niveles de estrés, estos generan una tensión extra al trabajador donde pueden estar sumadas los aspectos personales, familiares, emocionales, entre otros. La consecuencia del estrés ocasionado por estos estresores es la afectación directa al desempeño laboral en su condición motora, de respuesta y psicológica lo que da como resultado un impacto negativo.(28)

2.2.3. Desempeño laboral

El desempeño trata sobre la forma en la que el trabajador cumple con responsabilidad su función, en la cual debe hacer uso pleno de sus conocimientos y actividad práctica para obtener una funcionalidad adecuada. El desempeño laboral es propio del trabajador en donde se pone a prueba su potencial dentro de su profesión.(29)

2.2.3.1. Factores del desempeño laboral

- Planeamiento y organización

Hace referencia al cumplimiento de las metas a mediano y largo plazo las cuales van de acuerdo a sus posibilidades respecto a su grupo de trabajo o unidad de trabajo.(30) Esto se relaciona directamente a la correcta equidad de las actividades laborales, en donde la división del trabajo puede producir mejor rendimiento individual y colectivamente.(31)

-Seguimiento y solución de problemas

Establece el control de acuerdo a la actividad laboral, monitoreando los procedimientos médicos, visitas, aportando ideas para la resolución de problemas que se puedan encontrar dentro del área de trabajo.(32) Este seguimiento tiene como finalidad impulsar la buena atención por parte del profesional de la salud, generando soluciones o innovando mediante la aplicación de ideas y estrategias.(33)

-Relaciones entre grupos y personas

Tiene como elemento fundamental la comunicación y la interrelación entre los grupos laborales independientemente de su profesión, todos forman parte del equipo ya que el objetivo fundamental es mantener la salud del paciente(34). Estas relaciones se basan en el cumplimiento de protocolos de trabajo, horas de dinámica profesional y descanso. El buen clima organizacional es fundamental para poder llevar a cabo fines comunes en un grupo de trabajo, siempre que se mantengan los valores y el respeto(35).

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

HG: Existe relación significativa entre el estrés y desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021.

Ho: No existe relación significativa entre el estrés y desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021

2.3.2. Hipótesis Especificas

HE1: Existe relación significativa entre la dimensión estrés psicológico y el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021

HE2: Existe relación significativa entre la dimensión estrés fisiológico y el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021

HE3: Existe relación significativa entre la dimensión estresores y el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método de la presente investigación es deductivo ya que se trabajó sobre una metodología que va desde lo general a lo particular.(36)

3.2. Enfoque de la investigación

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo porque se utilizará un análisis estadístico numérico representado por frecuencias y porcentajes.(37)

3.3. Tipo de investigación

El tipo es no experimental ya que no se manipuló ninguna de las variables a estudiar, además no existió intervención por parte de la investigadora.(38)

3.4. Diseño de la investigación

Descriptiva: Ya que se recolectaron los datos utilizando un instrumento donde se describieron las características observadas.(39)

Transversal: Porque se aplicó el instrumento una sola vez en un momento determinado por la investigadora.(40)

Prospectivo: Ya que la investigación se desarrolló según sucedan los hechos en un tiempo actual determinado.(40)

3.5 Población, muestra y muestreo, criterios de selección

3.5.1. Población

La población se define según Hernandez R.(36) como “la totalidad del fenómeno a estudiar, en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. En la presente investigación la estuvo conformada por 80 profesionales de salud que laboren en el Hospital Essalud Guillermo Almenara Irigoyen ubicado en el distrito de La Victoria.

3.5.2. Muestra

Se trabajó con toda la población a través de una muestra censal

3.5.3. Tipo de muestreo

No se tuvo muestreo

3.5.4. Criterios de selección

- Criterios de Inclusión

Profesionales de la salud que quieran participar del estudio

Profesionales de la salud que firmen el consentimiento informado

Profesionales de la salud de ambos sexos

Profesionales de la salud que se encuentren laborando actualmente

- Criterios de Exclusión

Profesionales de la salud que se encuentren de vacaciones

Profesionales de la salud que tengan descanso medico

Profesionales de la salud que se encuentren en mal estado por el covid 19.

3.6. Variables y Operacionalización

Variable: Estrés laboral

Definición operacional: Reacción emocional, fisiológica del personal de salud en su centro de trabajo

Indicador: Cuestionario sobre estrés laboral (Pietro y Trucco)

Variable: Desempeño laboral.

Definición operacional: Rendimiento que tiene el profesional en su centro de labores el cual corresponde a su capacidad, conocimientos y adaptación.

Indicador: Cuestionario de ISHI INTERCOL

3.7. Variables y Operacionalización

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición	Escala valorativa
Estrés laboral	Reacción emocional, fisiológica del personal de salud en su centro de trabajo	-Estrés psicológico -Estrés fisiológico -Estresores	Cuestionario sobre estrés laboral (Pietro y <i>Trucco</i>)	Ordinal	-Sin estrés -Estrés Leve -Estrés Moderado -Estrés Fuerte
Desempeño laboral	Rendimiento que tiene el profesional en su centro de labores el cual corresponde a su capacidad, conocimientos y adaptación.	-Desempeño en el trabajo - Comunicación - Desarrollo personal - Objetividad - Eficacia y eficiencia	Cuestionario de ISHI INTERCOL	Nominal	-Bueno(11-15) -Regular(7-10) -Malo(3-6)

3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.8.1. Técnica

La técnica de recolección de datos fue mediante la aplicación de una encuesta la cual estuvo representada por los cuestionarios

3.7.2. Descripción de instrumentos

Para medir el estrés laboral se utilizó el test de “Prieto T., Teresita y Trucco B., Marcelo, el cual presenta tres componentes, en primer lugar, el Estrés Psicológico con 12 ítems, además el estrés fisiológico con 21 ítems, y por último los estresores con 16 ítems”.

Para medir la variable desempeño laboral, se utilizó el cuestionario de ISHI INTERCOL, con el objetivo de evaluar cinco dimensiones con 19 preguntas, donde se tuvo como alternativa a Nunca, Raras veces, Algunas veces, Casi siempre y Siempre.

3.7.3. Validación

Los instrumentos cuentan con validación mediante juicio de expertos en un estudio titulado “Influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa productora de gases industriales y medicinales OXYMAN Arequipa-2016”.

3.7.4. Confiabilidad

El cuestionario presenta validación por juicio de expertos.

3.9. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se utilizó el programa Microsoft office Word 2019 para estructurar el proyecto de investigación, además se trasladaron los datos registrados en una base de datos, donde se ubicaron de manera ordenada. El análisis estadístico de la variable utilizada se realizó mediante el análisis descriptivo mediante el software estadístico SPSS versión 26, mediante la elaboración de tablas de doble frecuencia y gráficos. Por otro lado, para el análisis inferencial se utilizó la prueba de

Chi cuadrado de Pearson de independencia con el objetivo de evaluar la relación entre ambas variables.

3.9. Aspectos éticos

El trabajo de investigación cumplió con todos los aspectos éticos indicados en la declaración de Helsinki. Donde se respetan los principios de beneficencia en donde se buscó el bienestar del profesional en todo momento. Además, se cumplió con el principio de no maleficencia donde no se expuso en riesgo al participante.(41)

Por otro lado, también se cumplió con el principio de autonomía y justicia donde todo participante será tratado por igual y pudo retirarse en cualquier momento.

Además, se respetó la confidencialidad de los datos otorgados, el llenado del consentimiento informado, así como el carácter anónimo de los participantes.(42)

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 1: Relación entre el estrés y desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021.

			DESEMPEÑO_LABORAL			Total
			MALO	REGULAR	BUENO	
ESTRES	SIN ESTRES	Recuento	3	0	0	3
		% dentro de DESEMPEÑO_LABORAL	11,5%	0,0%	0,0%	3,8%
	LEVE	Recuento	4	3	0	7
		% dentro de DESEMPEÑO_LABORAL	15,4%	7,5%	0,0%	8,8%
	MODERADO	Recuento	15	18	5	38
		% dentro de DESEMPEÑO_LABORAL	57,7%	45,0%	35,7%	47,5%
	FUERTE	Recuento	4	19	9	32
		% dentro de DESEMPEÑO_LABORAL	15,4%	47,5%	64,3%	40,0%
	Total	Recuento	26	40	14	80
		% dentro de DESEMPEÑO_LABORAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Ficha de recolección de datos del autor.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,431 ^a	6	,012
Razón de verosimilitud	18,793	6	,005
Asociación lineal por lineal	14,174	1	,000
N de casos válidos	80		

a. 6 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,52.

Como el valor de significancia p es menor del valor del nivel de riesgo al 5% se rechaza la hipótesis nula, $p= 0.012, < 0.05$, Por lo tanto, se determina que el estrés está relacionado con el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima, 2021

Tabla 2. Relación entre la dimensión estrés psicológico y el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021

			DESEMPEÑO_LABORAL			Total
			MALO	REGULAR	BUENO	
PSICOLOGICO	SIN ESTRES	Recuento	3	2	0	5
		% dentro de DESEMPEÑO_LABORAL	11,5%	5,0%	0,0%	6,3%
	LEVE	Recuento	9	8	2	19
		% dentro de DESEMPEÑO_LABORAL	34,6%	20,0%	14,3%	23,8%
	MODERADO	Recuento	13	21	7	41
		% dentro de DESEMPEÑO_LABORAL	50,0%	52,5%	50,0%	51,2%
	FUERTE	Recuento	1	9	5	15
		% dentro de DESEMPEÑO_LABORAL	3,8%	22,5%	35,7%	18,8%
	Total	Recuento	26	40	14	80
		% dentro de DESEMPEÑO_LABORAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Ficha de recolección de datos del autor.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,749 ^a	6	,136
Razón de verosimilitud	11,366	6	,078
Asociación lineal por lineal	8,907	1	,003

N de casos válidos	80		
--------------------	----	--	--

a. 6 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,88.

Como el valor de significancia p es mayor del valor del nivel de riesgo al 5% se acepta la hipótesis nula, $p=0.136 > \alpha=0.05$. Por lo tanto, el Estrés Psicológico es independiente y no se relaciona con el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima, 2021.

Tabla N 3. Relación entre la dimensión estrés fisiológico y el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021.

		DESEMPEÑO_LABORAL			Total	
		MALO	REGULAR	BUENO		
FISIOLOGICO	SIN ESTRES	Recuento	3	1	0	4
		% dentro de DESEMPEÑO_LABORAL	11,5%	2,5%	0,0%	5,0%
	LEVE	Recuento	8	3	2	13
		% dentro de DESEMPEÑO_LABORAL	30,8%	7,5%	14,3%	16,3%
	MODERADO	Recuento	10	25	9	44
		% dentro de DESEMPEÑO_LABORAL	38,5%	62,5%	64,3%	55,0%
	FUERTE	Recuento	5	11	3	19
		% dentro de DESEMPEÑO_LABORAL	19,2%	27,5%	21,4%	23,8%
	Total	Recuento	26	40	14	80
		% dentro de DESEMPEÑO_LABORAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Ficha de recolección de datos del autor.

Pruebas de chi-cuadrado

Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
-------	----	--------------------------------------

Chi-cuadrado de Pearson	11,128 ^a	6	,085
Razón de verosimilitud	11,235	6	,081
Asociación lineal por lineal	4,058	1	,044
N de casos válidos	80		

a. 6 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,70.

Como el valor de significancia p es mayor del valor del nivel de riesgo al 5% se acepta la hipótesis nula, $p=0.085 > \alpha=0.05$. Por lo tanto, el Estrés Fisiológico es independiente y no se relaciona con el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima, 2021

Tabla N° 04. Relación entre la dimensión estresores y el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021.

			DESEMPEÑO_LABORAL			
			MALO	REGULAR	BUENO	Total
ESTRESORES	SIN ESTRES	Recuento	3	6	1	10
		% dentro de DESEMPEÑO_LABORAL	11,5%	15,0%	7,1%	12,5%
	LEVE	Recuento	10	9	3	22
		% dentro de DESEMPEÑO_LABORAL	38,5%	22,5%	21,4%	27,5%
	MODERADO	Recuento	11	22	7	40
		% dentro de DESEMPEÑO_LABORAL	42,3%	55,0%	50,0%	50,0%
	FUERTE	Recuento	2	3	3	8
		% dentro de DESEMPEÑO_LABORAL	7,7%	7,5%	21,4%	10,0%
Total		Recuento	26	40	14	80
		% dentro de DESEMPEÑO_LABORAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Ficha de recolección de datos del autor.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,953 ^a	6	,550
Razón de verosimilitud	4,505	6	,609
Asociación lineal por lineal	1,772	1	,183
N de casos válidos	80		

a. 6 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,40.

Como el valor de significancia p es mayor del valor del nivel de riesgo al 5% se acepta la hipótesis nula, $p=0.550 > \alpha=0.05$. Por lo tanto, el factor Estresores es independiente con el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima, 2021.

4.1.2. Discusión de los resultados

El estudio fue de enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo, de corte transversal y prospectivo. En la presente investigación se evaluaron 80 profesionales de la salud que laboran en el Hospital Essalud Guillermo Almenara Irigoyen ubicado en el distrito de La Victoria, en donde se utilizaron instrumentos previamente validados para evaluar el estrés y el desempeño laboral.

En el presente estudio de investigación, se determinó que el estrés está relacionado con el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un hospital nacional, estos resultados guardan relación con lo encontrado por Velasquez F. Villavicencio D.(13) donde encontró que el 71,9% obtuvieron niveles de estrés, de los cuales 96 (57,5 %) obtuvieron un estrés bajo mientras que 24 (14,4 %) obtuvieron un estrés alto. Además, los trabajadores con estrés laboral, disminuían su desempeño laboral ($p=0,000$). Se concluye que existe relación significativa entre el desempeño laboral y el estrés. Por otro lado, Dehghan H. et al.(14) concluyo que hubo relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral. Esto quiere decir que al analizar diversos estudios encontramos que el estrés laboral tiene repercusión directa en el desempeño del profesional de la salud siendo este un factor negativo y de suma importancia ya que el trabajador que no se siente cómodo en su centro laboral, por otro lado, esta situación afecta directamente la calidad de atención de los asegurados ya que en la institución acude un mayor numero de personas comparado con otros centros de salud, en donde hay una aglomeración y el paciente muchas veces no se encuentra satisfecho con la atención brindada.

En la misma línea Laqui C. et al. (16) encontró relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral significativa ($r = -0,444$) ($p=0,000$). El nivel de estrés fue alto en un 3.82%, medio con un 71.76% y bajo con un 24.43%. Por otro lado, el desempeño laboral fue alto en un 87.79%, medio con un 12.21%, siendo un antecedente que se asemeja a lo encontrado en la investigación, sin embargo guarda diferencias a nivel del desempeño laboral ya que este autor demostró una alta eficiencia en las competencias laborales a pesar de existir un estrés medio.

Estos motivos podrían explicar el bajo desempeño laboral de algunos profesionales como en el estudio de Dueñas F. (11), el cual encontró que el 72.4% del personal mencionó que sentían ansiedad al momento de no poder cumplir con las expectativas de su trabajo, además existe un alto grado de estrés laboral en el 48.7%, llegando a la conclusión que existe un alto nivel de estrés laboral y está asociado a sobrecarga de labores, donde incide en la disminución del desempeño laboral. Esto se cumple en nuestra sociedad ya que existe una sobrepoblación de asegurados que busca de manera insistente atención en las instituciones de salud. De esta manera, la carga laboral se ha convertido en un problema de salud pública para los pacientes que buscan de alguna manera obtener una atención digna. Es por ello que esta problemática afecta a los profesionales, los cuales deben atender a un número mayor al esperado de pacientes en donde se evidencia una fatiga, cansancio y falta de motivación para poder realizar su trabajo.

En el trabajo de investigación, en el análisis de las dimensiones se demostró que no existe relación significativa del estrés fisiológico, psicológico y el factor estresores en el desempeño laboral lo que quiere decir que desde el punto de vista individual, las dimensiones del estrés son independientes al desempeño laboral. En la misma línea, Quispe Y.(17) encontró que la dimensión Agotamiento Emocional es 77,8% bajo y 22,2% medio, en Realización personal

100% alto y en Despersonalización 100% bajo, lo que da resultados diversos en cuanto al análisis personal de las dimensiones. Esto puede deberse a que muchos profesionales presentan solo algunos tipos de estrés y debido a su trabajo deben continuar con sus labores asumiendo la falta de materiales, insumos, infraestructura, entre otros elementos; por lo que es importante considerar estos factores en estos estudios para realizar un análisis a mayor profundidad.

CAPITULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se concluye que existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima, 2021.
- Se llegó a la conclusión que no existe relación significativa entre el estrés fisiológico y el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima, 2021.
- Se concluye que no existe relación significativa entre el estrés psicológico y el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima, 2021.
- Se llegó a la conclusión que no existe relación significativa entre los estresores y el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima, 2021.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda realizar futuras investigaciones donde se trabaje con una cantidad mayor de profesionales de la salud con el objetivo de tener mayor representatividad a nivel de la población por lo tanto resultados con mayor impacto.
- Se recomienda realizar estudios con personal de salud de diferentes instituciones de salud a nivel nacional e internacional con la finalidad de comparar como el estrés influye en el desempeño laboral en el ámbito de la salud.
- Se recomienda implementar programas de distracción con técnicas de relajamiento en coordinación a los profesionales de la salud en coordinación con las autoridades ya que existe un grupo que presenta elevados niveles de estrés.
- Se sugiere identificar a los profesionales que presenten un estrés elevado con el objetivo de intervenir brindando alternativas de solución como el acompañamiento de terapias, vacaciones, distractores, entre otros elementos que puedan beneficiar al profesional.
- Se recomienda a la institución brindar mejores alternativas a nivel de tecnología, infraestructura, equipos e insumos para que los profesionales puedan tener un mejor desempeño laboral dentro de su área.

REFERENCIAS

- 1.-Chiang M, Riquelme G, Rivas P. Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. Cienc Trab. [Internet]. 2018 Dic [citado 2021 Sep 14] ; 20(63): 178-186. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>.
- 2.- Birhanu M, Gebrekidan M, Tesefa G, Tareke M. Workload Determines Workplace Stress among Health Professionals Working in Felege-Hiwot Referral Hospital, Bahir Dar, Northwest Ethiopia. Hindawi Journal of Environmental and Public Health Volume 2018, 8 pages <https://doi.org/10.1155/2018/6286010>
- 3.- Anand S, Mejid A. Prevalence and associated factors of work related stress among nurses working in worabe comprehensive and specialized hospital, south west Ethiopia. Prevalence. 2018;3(3):260–6.
- 4.-Sarsosa K, CharriaV. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. Univ. Salud. 2018;20(1):44-52. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- 5.- Gebeyehu, S., Zeleke, B. Workplace stress and associated factors among healthcare professionals working in public health care facilities in Bahir Dar City, Northwest Ethiopia, 2017. BMC Res Notes **12**, 249. <https://doi.org/10.1186/s13104-019-4277-1>
- 6.- Semachew A, Belachew T, Tesfaye T, Adinew YM. Predictors of job satisfaction among nurses working in Ethiopian public hospitals, 2014: institution-based cross-sectional study. Hum Resour Health. 2017 Apr 24;15(1):31. doi: 10.1186/s12960-017-0204-5.

- 7.-Kushwaha S. “Stress management at workplace,” Global Journal of Finance and Management, 2015: 5(6), pp. 469– 472.
- 8.- Yarlaqué O, Chávarry P. Impacto emocional en el profesional de Enfermería durante la pandemia. RECIEN [Internet]. 30 de abril de 2021 [citado 14 de septiembre de 2021];10(2):186-93. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/85>
- 9.- López B, Aragón J, Muñoz M, Madrid M. Tornell I. Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2021 Abr [citado 2021 Sep 14] ; 21(2): 316-325. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>.
- 10.- Amador N, Aguirre M, Anguiano N, Guízar J. Desempeño laboral de acuerdo al estado de salud del trabajador y el uso del móvil en organizaciones laborales. Nova scientia [revista en la Internet]. 2018 [citado 2021 Sep 14] ; 10(21): 423-440. Disponible en: <https://doi.org/10.21640/ns.v10i21.1406>.
- 11.- Dueñas F. Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes. [Tesis pregrado] Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Guayaquil Ecuador 2020.
- 12.- Deng J, Guo Y, Ma T, Yang T, Tian X. How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study. Environmental Health and Preventive Medicine 2019; 24:(2) <https://doi.org/10.1186/s12199-018-0758-4>
- 13.- Silvia Portero de la Cruz. Estres laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias [Tesis doctoral] Universidad de Cordova. Argentina Córdoba

2019 disponible en :

<https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/18579/2019000001929.pdf?sequence=1&jsAllowed=y>

14.-Liseth Marianela O.Influencia del estres laboral en el personal de la dirección de talento humano del hospital de especialidades fuerzas armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019[tesis pregrado] Universidad Andina Simón Bolívar. Quito Ecuador 2021

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

Dehghan H, Mobinzadeh V, Habibi P. The Effects of Heat Stress on Job Satisfaction, Job Performance and Occupational Stress in Casting Workers, Jundishapur J Health Sci. 2016 ; 8(3):e36192. [doi: 10.17795/jjhs-36192](https://doi.org/10.17795/jjhs-36192).

15.- Chucle C. Masias F. Gutierrez D. Estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios - San Luis 2019. [tesis pregrado] Universidad Maria Auxiliadora. Lima Perú 2019.

16.- Laqui C. Influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores, de la microred de salud Alca y Cotahuasi. [tesis pregrado] Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Arequipa Perú 2019.

17.- Quispe Y. Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud del centro de salud el Bosque, La Victoria, Chiclayo 2018. [tesis pregrado] Universidad Señor de Sipán. Pimentel Perú 2019.

18.- De la Cruz Y. Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra señora de las Mercedes Carhuaz 2016. [tesis postgrado] Universidad San Martín de Porres. Carhuaz Huaraz 2018.

- 19.- Gallejo L, Lopez D, Piñeres J, Rativa Y, Tellez Y. El estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de enfermería de Armenia, Quindío. [Online].; 2017 [cited 2018 octubre 27. Available from: <http://www.psicologiacientifica.com/estres-laboral-estrategias-afrontamiento-personal-enfermeria/>.
- 20.- Velásquez F, Villavicencio D. Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán) durante el periodo de septiembre – octubre del. [Online].; 2016 [cited 2018 octubre 28. Available from: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13896>.
- 21.- Lukan, J. Bolliger, L. Pauwels N. Work environment risk factors causing day-to-day stress in occupational settings: a systematic review. BMC Public Health 22, 240 (2022). <https://doi.org/10.1186/s12889-021-12354-8>
- 22.- Harvey S. Modini M. Joyce S. Milligan J. Tan L. Mykletun A. Bryant R. Christensen H. Mitchell P. Can work make you mentally ill? a systematic meta-review of work-related risk factors for common mental health problems. Occup Environ Med. 2017;74(4):301–10. Disponible en: <https://oem.bmj.com/content/74/4/301>
- 23.- Mero E, Salas Y, Acuña L, Bernal G. Estrés laboral en el personal de salud en tiempos de COVID-19. RECIMUNDO [Internet]. 28sep.2021 [citado 28feb.2022];5(3):368-77. Available from: <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1284>
- 24.- Huaman Y. Nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral de las enfermeras en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Belén de Trujillo 2016. [Online].; 2016 [cited 2018 octubre 26. Available from: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/770>.

- 25.- Yang T, Guo Y, Ma M, Li Y, Tian H, Deng J. Job stress and presenteeism among Chinese healthcare workers: the mediating effects of affective commitment. *Int J Env Res Public Heal*. 2017;14:978–89.
- 26.- Sarsosa K y Charria V. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Univ Salud*. enero de 2018;20(1):44-52. [Revisado el 10 de noviembre de 2018] Revisado en: <http://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3204/pdf>
- 27.- Dagget T, Molla A, Belachew T. Job-related stress among nurses working in Jimma Zone public hospitals, South West Ethiopia: a cross-sectional study. *BMC Nurs*. 2016;15(39):4.
- 28.- Salilih S, Abajobir A. Work-related stress and associated factors among nurses working in public hospitals of Addis Ababa, Ethiopia: a crosssectional study. *Workplace Health Saf*. 2016;62(8):326–32.
- 29.- Malpica R. Equipos de trabajo de alto desempeño. *Revista Venezolana* Vol. 7, N° 14, Julio-Diciembre, 2014: 69-83. [Revisado el 10 de noviembre de 2018]. Revisado en: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv7n14/art04.pdf>
- 30.- Alonso A, Ávila S, Sanchez L. Desempeño del Profesional de Enfermería en la atención a los pacientes con afecciones traumatológicas y ortopédicas. *Revista Cubana de Tecnología de la Salud* 2017; 7(4):30-35.
- 31.- Quintana D. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina*: 2020; 20 (1): 123-32.
- 32.- López B. Aragón J. Muñoz M. Madrid S. Tornell I. Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas.

Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2021 Abr [citado 2022 Feb 28] ; 21(2): 316-325.

Disponible en: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>.

33.- Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud.

Rev. Innova Educ. [Internet]. 6 de octubre de 2020 [citado 28 de febrero de 2022];2(4):543-54.

Disponible en: <https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90>

34.- Rojas S. Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital

Daniel Alcides Carrión, Pasco. revista de salud udh [Internet]. 1 de noviembre de 2019 [citado

28 de febrero de 2022];1(4):e28. Disponible en:

<http://revistas.udh.edu.pe/index.php/RPCS/article/view/28e>

35.- Vega M, Castillo R. Factors that influence the work performance of health personel working

in the tipe C Health Center, Latacunga. lauinvestiga [Internet]. 31 de diciembre de 2020 [citado

28 de febrero de 2022];7(2):39 -. Disponible en:

<http://revistasojs.utn.edu.ec/index.php/lauinvestiga/article/view/478>

36.- Hernández R. Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación científica. 6ed.

México: Mc Graw Hill; 2014. [https://www.esup.edu.pe/wp-](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-)

[content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-)

[Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-)

37. Supo J. Niveles y tipos de investigación: Seminarios de investigación. Perú:

Bioestadístico; 2015. <https://www.felipesupo.com/wp-content/uploads/2020/02/Fundamentos->

[de-la-Investigaci%C3%B3n-Cient%C3%ADfica.pdf](https://www.felipesupo.com/wp-content/uploads/2020/02/Fundamentos-)

38.- Pérez A, Méndez R, Sandoval F. Investigación: Fundamentos y metodología. 2da ed.

Pearson Educación, México; 2007. 25-29p. Disponible en:

<https://josedominguezblog.files.wordpress.com/2015/06/investigacionfundamentos-y-metodologia.pdf>

39.- Ynoub, R. El proyecto y la metodología de la investigación. 1a. ed. Buenos Aires. Cengage Learning Argentina, 2011. Disponible en:

<https://introjuridicafacso.files.wordpress.com/2019/06/ynoub-el-proyecto-y-la-metodologia-de-investigacion.pdf>

40. Valderrama M., S. Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima. 2015, Editorial San Marcos.

41.- Acevedo I. Aspectos éticos en la investigación científica. Cienc. enferm. [Internet]. 2002 Jun [citado 2022 Feb 28] ; 8(1): 15-18. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532002000100003>.

42. Asociación Médica Mundial. Declaración de Helsinki de la AMM –Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. WMA. [Internet] 2013. Disponible en: <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-dehelsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-sereshumanos/>

ANEXO

Anexo N° 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL DE SALUD QUE LABORA CON PACIENTES COVID EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD LIMA - 2021

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General</p> <p>-¿Cuál es la relación entre el estrés y desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021?</p> <p>□</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>-¿Cuales son los niveles de estrés y desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021?</p> <p>-¿Cuál es la relación entre la dimensión estrés psicológico y el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021?</p> <p>-¿Cuál es la relación entre la dimensión estrés fisiológico y el</p>	<p>Objetivo General</p> <p>-Determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>- Determinar los niveles de estrés y desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021</p> <p>-Determinar la relación entre la dimensión estrés psicológico y el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021</p> <p>-Determinar la relación entre la dimensión estrés fisiológico y el desempeño laboral en personal de salud que</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>-HG: Existe relación significativa entre el estrés y desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre el estrés y desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021</p> <p>HE1: Existe relación un alto niveles de estrés y adecuado desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021.</p> <p>HE2: Existe relación significativa entre la dimensión estrés</p>	<p>Variable 1</p> <p>- Estrés laboral</p> <p>Variable 2:</p> <p>- Desempeño laboral</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Básico No experimental</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>Correlacional Descriptivo Transversal Prospectivo</p> <p>Población</p> <p>La población estará conformada por 80 profesionales de la salud</p> <p>Muestra</p> <p>-----</p>

<p>desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021?</p> <p>-¿Cuál es la relación entre la dimensión estresores y el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021?</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021</p> <p>-Determinar la relación entre la dimensión estresores y el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>psicológico y el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021</p> <p>H3: Existe relación significativa entre la dimensión estrés fisiológico y el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021</p> <p>H4: Existe relación significativa entre la dimensión estresores y el desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima 2021</p>		
--	---	--	--	--

Anexo N° 2

Cuestionario Estrés Laboral

Marque la respuesta que crea conveniente de acuerdo a cada situación:

I. Estrés Psicológico

	No en absoluto	Un poco mas	No más que lo habitual	Mucho más que lo habitual
1. ¿Ha dejado de dormir por preocupaciones?				
2.-¿Se ha sentido constantemente tenso?				
3.- ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?				
4.- ¿Ha sentido que usted es útil en los asuntos de la vida diaria?				
5.- ¿Ha sido capaz de enfrentar sus problemas?				
6.- ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?				
7.- ¿Ha sentido que no logra resolver sus dificultades?				
8.- ¿Se ha sentido razonablemente feliz, considerando todas las circunstancias?				
9.- ¿Ha podido disfrutar las actividades de su vida diaria?				
10.- ¿Se ha sentido triste y deprimido?				

11.- ¿Ha perdido confianza en si mismo?				
12.- ¿Ha sentido que usted no vale nada?				

II. Estrés fisiológico

	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
1.- Dificultad para conciliar el sueño				
2.- Dificultades para permanecer dormido				
3.- Dolores de cabeza.				
4.- Pérdida del apetito.				
5.- Aumento del apetito				
6.- Se cansa fácilmente				
7.- Molestias estomacales o digestivas.				
8.- Le cuesta levantarse en la mañana.				
9.- Menor capacidad de trabajo.				
10.- Siente que se ahoga o le falta el aire.				
11. - Dolor en la región del cuello, hombros o brazos.				
12.- Dolor de espalda o cintura.				
13.- Muy sensible o con deseos de llorar.				
14.- Palpitaciones o que el corazón late más rápido				

15.- Mareos o sensación de fatiga				
16.- Sufre pesadillas.				
17.- Siente que tiembla (las manos o los párpados).				
18.- Mentalmente agotado o no puede concentrarse o pensar claramente				
19.- Dolor u opresión en el pecho				
20.- Impaciente e irritable.				
21.- Desea que se le deje solo, tranquilo				

III. Estresores

	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
1.- Tener que trabajar con materiales				
2.- Tener que hacer cosas que son contrarias a mi criterio				
3.- No tener información suficiente				
4.- Tener demasiado trabajo tanto que falta tiempo para completarlo				
5.- Tener que satisfacer o responder a muchas personas				
6.- No saber qué opinan y como evalúan mi desempeño mis superiores				
7.- No tener autoridad suficiente para hacer lo que se espera de mí				

8.- Tener demasiada responsabilidad por el trabajo de otros				
9.- Tener que hacer o decidir cosas en que un error sería grave o costoso.				
10.- No estar suficientemente capacitado para este trabajo.				
11.- Condiciones físicas de trabajo inadecuadas: ruido, iluminación, temperatura, o ventilación entre otras				
12.- Trabajo apremiado por el tiempo y los plazos				
13.- Mi trabajo perturba mi vida familiar				
14.- Mi trabajo me impide desarrollar actividades recreativas o sociales que me agraden.				
15.- Conflictos con compañeros de trabajo.				
16.- Conflictos con jefes directos o superiores				

CUESTIONARIO PARA DESEMPEÑO LABORAL

DESEMPEÑO EN EL PUESTO	Nunca	Raras veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1. Planifica y organiza el trabajo para lograr objetivos.					
2. Está motivado para lograr diversos resultados					
3. Es creativo para proyectar nuevas ideas.					
4. Le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la institución					
COMUNICACIÓN					
1. Su comunicación oral es eficaz.					
2. Se comunica por escrito con eficacia					
3. En reuniones de trabajo contribuye con información relevante.					
DESARROLLO PROFESIONAL					
1. Solicita y obtiene de su jefe inmediato, la aprobación y autorización de sus planes de desarrollo profesional y logra así, nuevas oportunidades de aprendizaje y crecimiento					
2. Proyecta su desarrollo profesional de acuerdo con las políticas y objetivos de la institución.					

3. Aplica los nuevos aprendizajes obtenidos en la capacitación adquirida recientemente.					
4.- Aprovecha las oportunidades de desarrollo profesional para mejorar su Productividad.					

OBJETIVIDAD					
1. Cumple con sus funciones con absoluta imparcialidad					
2. Empleo de métodos de investigación que garanticen la recopilación técnica y científica de evidencias					
3. Informa sobre los actos u omisiones constitutivos de delito de sus subordinados o iguales en categoría jerárquica					
4. Atiende con diligencia la solicitud de auxilio o queja de la ciudadanía, y de sus propio personal					
EFICIENCIA Y EFICACIA					
1. Evitar que las pruebas pierdan su calidad probatoria y se facilite la					

correcta tramitación del procedimiento correspondiente					
2. Cumple y hace cumplir con diligencia las órdenes que recibe con motivo del desempeño de sus funciones.					
3. Evita todo acto u omisión que produzca deficiencia en su cumplimiento					
4. Entrega la información que le es solicitada por otras Instituciones de Seguridad Pública, en los términos de las leyes correspondientes					

Anexo 3: Consentimiento informado

Fecha: _____

Mediante el presente documento, yo:, identificado (a) con DNI N° manifiesto que he sido informado por la bachiller FLORES MONDRAGON ANGIE ELISABET, de la Escuela Profesional de Enfermería, de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Norbert Wiener, sobre el estudio titulado **“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL DE SALUD QUE LABORA CON PACIENTES COVID EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD LIMA - 2021”**. Así mismo he sido informado sobre el manejo de la información obtenida con un carácter de confidencialidad y su no uso para otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento expreso, así como de la posibilidad que tengo para revocar la participación cuando así lo decida. Por otro lado, el beneficio consiste en establecer los niveles de estrés y el nivel de desempeño laboral para la mejora de ellas con el propósito de brindar una buena atención de calidad y calidez. Así mismo se informa también que la investigación no pondrá en riesgo la salud del participante.

En caso necesite más información o tenga una duda sobre esta investigación puede contactarse el investigador principal al número 959568244

Ante lo explicado, yo, de manera consciente y voluntaria, a continuación, firmo en señal de la aceptación y conformidad

Firma del investigador

Firma del participante

Anexos Adicionales



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ETICA PARA LA INVESTIGACIÓN – CIEI/UPNW

Lima, 10 de noviembre de 2021

Angie Elisabet Flores Mondragón

Presidenta del Comité de Ética

Universidad Privada Norbert Wiener

Ref: Conformidad de Asesor de Proyecto de Tesis

Presente.

Es grato dirigirme a usted para informar en mi condición de Asesor(a) del proyecto de tesis titulado: " ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL DE SALUD QUE LABORA CON PACIENTES COVID EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD LIMA -2021 ", presentado por el alumno(a) ANGIE ELISABET FLORES MONDRAGÓN de la Facultad de CIENCIAS DE LA SALUD - Escuela Académico Profesional de ENFERMERIA para optar el grado de LICENCIADA EN ENFERMERIA, se encuentra con mi CONFORMIDAD como asesor(a) para su revisión.

El alumno(a) ha levantado las observaciones hechas durante el desarrollo de la asesoría de Tesis y su proyecto de investigación aprobado el 10/11/2021 es apto para la revisión por el Comité Institucional de Ética UPNW.

Agradezco de antemano la atención brindada.

Atentamente,



Dr(a) / Mtro(a)
Asesor

Lima, 20 de enero de 2022

Investigador(a):
ANGIE ELISABET FLORES MONDRAGÓN
Exp. N° 1299-2021

Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: **“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL DE SALUD QUE LABORA CON PACIENTES COVID EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD LIMA - 2021” V02**, el cual tiene como investigador principal a **ANGIE ELISABET FLORES MONDRAGÓN**.

Al respecto se informa lo siguiente:

El Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, en sesión virtual ha acordado la **APROBACIÓN DEL PROYECTO** de investigación, para lo cual se indica lo siguiente:

1. La vigencia de esta aprobación es de un año a partir de la emisión de este documento.
2. Toda enmienda o adenda que requiera el Protocolo debe ser presentado al CIEI y no podrá implementarla sin la debida aprobación.
3. Debe presentar 01 informe de avance cumplidos los 6 meses y el informe final debe ser presentado al año de aprobación.
4. Los trámites para su renovación deberán iniciarse 30 días antes de su vencimiento juntamente con el informe de avance correspondiente.

Sin otro particular, quedo de Ud.,

Atentamente



Yenny Marisol Bellido Fuentes
Presidenta del CIEI- UPNW



Lima, 24 de noviembre de 2021

CARTA N°053-11-21/2021/DFCS/UPNW

LIC. JENNY ROJAS PIMENTEL
JEFA DE SERVICIO CERP COVID
HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA
Presente.-

De mi mayor consideración:

Mediante la presente le expreso el saludo institucional y el mío propio y al mismo tiempo presentarle a la estudiante: **ANGIE ELISABET FLORES MONDRAGÓN**; bachiller de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de esta casa de estudios, quien solicita efectuar la recolección de datos para su proyecto de investigación titulado: **“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL DE SALUD QUE LABORA CON PACIENTES COVID EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD LIMA - 2021”**.

Agradecido por su gentil atención a lo solicitado le manifiesto mi especial estima y consideración personal.

Atentamente,

DRA. SUSAN MAYDEE GONZÁLES SALDAÑA
Directora
Escuela Académica Profesional de Enfermería
Universidad Privada Norbert Wiener

