



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
PROFESIONALES EN UN ESTABLECIMIENTO DE
SALUD DE CHICLAYO, 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

Autora

Bach. Sanchez Perez Naomi Elizabeth

<https://orcid.org/0000-0001-8993-6590>

Asesora

Dra. Huiman Marchena Rosalia Del Pilar

<https://orcid.org/0000-0002-5734-6665>

Línea de Investigación

**Calidad de vida, promoción de la salud del individuo y la
comunidad para el desarrollo de la sociedad**

**Sublínea de investigación: Nuevas alternativas de prevención y el
manejo de enfermedades crónicas y/o no transmisibles**

Pimentel – Perú

2023

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES EN UN
ESTABLECIMIENTO DE SALUD DE CHICLAYO, 2022**

Aprobación del jurado

DRA. GALVEZ DIAZ NORMA DEL CARMEN
Presidenta del Jurado de Tesis

MG. VARGAS CABRERA CINDY ELIZABETH
Secretaria del Jurado de Tesis

DRA. HUIMAN MARCHENA ROSALIA DEL PILAR
Vocal del Jurado de Tesis


DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy estudiante del Programa de Estudios de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DE CHICLAYO, 2022

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firma:

Sanchez Perez Naomi Elizabeth	72709001	
-------------------------------	----------	---

Pimentel, 2023.

Dedicatoria

A Dios por todas las cosas bonitas que me brinda día a día, por cuidar de mí en estos tiempos difíciles y mandarme fuerzas para superar cada obstáculo que hay en mi camino.

A mis queridos padres Ricardo y Celina por su motivación, por cuidar de mí, por darme su apoyo económico, emocional y por cada consejo que me dan y por nunca dejarme sola.

A mi querida familia por su apoyo en los tiempos difíciles, por su ayuda cuando lo necesite y por no dejar de creer en mí.

A mi persona ideal por ser esa persona buena e incondicional con quien cuento con su apoyo día a día, en cada etapa universitaria y crecimiento personal.

Naomi Sánchez

Agradecimiento

Agradezco a Dios por todo en lo que en la vida me está brindando profesionalmente, personalmente para seguir perseverando en mis estudios, en mis planes, en mis metas y en todo lo que voy logrando.

A mis queridos padres por el todo el apoyo que me brindan día a día, por su amor, su paciencia, su comprensión, por su lucha constante para poder continuar y lograr mis metas.

También agradezco al establecimiento de salud José Olaya, donde recibí su ayuda para la recolección de mi investigación de todo el personal y de la Dra. Uriarte Por su apoyo desde el primer momento.

A mi querida asesora Dra. Huiman Marchena Rosalía Del Pilar, por su tiempo y dedicación aportando sus conocimientos para fortalecer mi informe de investigación, a mi querida docente Dra. Cecilia Teresa Arias Flores por ayudarme y guiarme.

Naomi Sánchez

INDICE

Dedicatoria	5
Agradecimiento.....	6
Índice de tablas	8
Resumen	9
Abstract	10
I.INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema	19
1.3. Hipótesis.....	19
1.4. Objetivos.....	19
1.5 Teorías relacionadas al tema.....	20
II.MÉTODO.....	23
2.1 Tipo y Diseño de Investigación	23
2.2 Variables, Operacionalización.....	24
2.3 Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección.....	26
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.5 Procedimiento de análisis de datos	28
2.6 Criterios éticos	28
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	30
3.1 Resultados.....	30
3.2 Discusión	35
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	38
4.1 Conclusiones	38
4.2 Recomendaciones	38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	24
Tabla 2 Clasificación en puntaje- Estrés	27
Tabla 3. Clasificación en puntaje - Desempeño Laboral	28
Tabla 4. Grado de relación entre el estrés y el desempeño laboral de los profesionales en el establecimiento de salud José Olaya en Chiclayo, 2022	30
Tabla 5. Identificar el nivel de estrés laboral de los profesionales en el establecimiento de Salud José Olaya de Chiclayo, 2022	31
Tabla 6. Nivel de desempeño laboral de los profesionales en el establecimiento de Salud José Olaya de Chiclayo, 2022	32
Tabla 7. Prueba Chi Cuadrado de Independencia	34

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre estrés y desempeño laboral de los profesionales en un establecimiento de salud de Chiclayo, 2022. En cuanto a la metodología, es de tipo cuantitativa al estar orientada en variables medibles a través de valores numéricos y respecto al diseño es no experimental. Se utilizó como técnica el cuestionario, aplicado a la muestra conformada por 60 participantes. Para el procesamiento estadístico se halló a 51.7% de profesionales con nivel medio de estrés, y 91.7% evidencia desempeño laboral alto. Además, se identificó como resultado principal la relación entre estrés y desempeño laboral con un valor $p = 0.000$ ($p < .05$), por lo cual se concluye que existe relación inversa entre las variables, es decir, la presencia de menores indicadores de estrés favorece a la existencia de un mejor desempeño laboral.

Palabras Clave: Estrés, desempeño, profesionales, salud, laboral

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between stress and work performance of professionals in a health establishment in Chiclayo, 2022. Regarding the methodology, it is quantitative as it is oriented on measurable variables through numerical values and Regarding the design, it is non-experimental. The questionnaire was used as a technique, applied to the sample made up of 60 participants. For statistical processing, 51.7% of professionals were found to have a medium level of stress, and 91.7% evidenced high work performance. Furthermore, the relationship between stress and job performance was identified as the main result with a value $p = 0.000$ ($p < .05$), which concludes that there is an inverse relationship between the variables, that is, the presence of lower stress indicators favors the existence of better work performance.

Keywords: Stress, performance, professionals, health, work

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel mundial, el sector de salud se enfrentó a diferentes dificultades como parte del cumplimiento de sus funciones, destacando el problema del estrés y su relación con el desempeño laboral a causa de la exposición a riesgos psicosociales, lo cual generó manifestaciones como penas o enfermedades cognitivas afectando seriamente su salud, afectando el desempeño laboral en su centro de trabajo; situación que se agravó a partir de la pandemia por Covid-19, mucho de los trabajadores se vieron afectados psicológicamente por miedo a ser infectados entre ellos mismos o contagiar a sus familiares generando miedo, soledad y tristezas al estar en mayor exposición que los demás (1).

El estrés ejerció un efecto significativo y conlleva desafíos importantes en el desempeño laboral del personal de salud, dicha presión constante dio lugar a una disminución de la calidad de la atención, esto aumentó el riesgo de errores médicos y afectando la toma de decisiones, además, el estrés prolongado contribuyó al agotamiento emocional, la fatiga y la disminución de la satisfacción laboral, lo que a su vez llevó a una alta rotación de personal y dificultades para retener a profesionales altamente capacitados en el campo de la salud, afectando negativamente la salud mental y física de los trabajadores de la salud, lo que a su vez impactó su capacidad para prestar una atención de calidad a los pacientes (2).

El personal de salud también enfrentó problemas interpersonales y dificultades en la comunicación debido al estrés, trayendo consecuencias la colaboración en el trabajo, ante esto, la falta de apoyo y recursos para el manejo del estrés exacerbó estos problemas, por lo tanto, fue crucial abordar el estrés en el personal de salud mediante estrategias de apoyo, como programas de bienestar y acceso a servicios de salud mental, para proteger tanto la salud de los profesionales como la calidad de la atención médica que brindan a los pacientes. (3)

En España, más de 74 mil profesionales de la salud se ha visto afectado, por ejemplo, muchos de ellos han caído en el abismo del estrés de diferentes tipos, lo que impidió el buen desempeño de sus actividades cotidianas y laborales. (4) Como se pudo apreciar las cifras son contundentes, el impacto del estrés ha sido afectado seriamente a los profesionales, en especial su productividad laboral, muchos profesionales no sabían cómo actuar ante tanto caos que se vivía en esos tiempos, miedo al actuar para salvar la vida de muchos, ahora se describe el caso de México.

En el País de México se había generado incertidumbre y estrés laboral, según cifras dadas por la agencia EFE de México, el 75% se vio afectado por el estrés laboral, afectando significativamente su rendimiento o desempeño en el trabajo. (5) como se había podido observar, no solo en España se presenta esta situación también en México muchos de estos países cayeron en el temor de lo que fue el tiempo de confinamiento donde no se supo el actuar inmediato de este mal, donde los trabajadores han sido sometidos a complejas situaciones como el estrés laboral. Ahora se describe el caso de Ecuador.

En un estudio realizado en Quito, Ecuador, se encontró el 72% de pacientes que se encontró padeciendo de estrés laboral, afectando su salud a un 55% enfrentando una alta depresión, otros presentaron ansiedad, depresión, angustia, miedo, tristeza, temor, entre otros. Muchos profesionales tenían la fortaleza de quedarse solos en los hospitales creando un vínculo entre todos para salvarse uno a los otros, sin importar el peligro que corrían ante esta pandemia que creían en sí mismos logrando que muchas personas salven sus vidas aun teniendo todos estos problemas emocionales (2) .

En Perú, un informe elaborado por ESAN, reflejó que el 70% de personas presentó síntomas de estrés laboral y que producto de este mal los trabajadores disminuyeron su rendimiento laboral. (6). Según un estudio de la universidad privada del norte, de la docente Jaqueline Rojas, señaló que un aproximado de 60% en sociedad donde se sufrió de estrés y 70% de empleados peruanos se vio afectado en relación al estrés laboral, afirmando las secuelas más comunes de esta enfermedad, niveles más altos que podrían haber llegado a afectar las funciones cognitivas en sus funciones como trabajadores en situaciones de inseguridad y muchas veces observadas en su desempeño en su centro de trabajo. (7)

En un estudio realizado en Lima denominado Barómetro Edered Perú 2021, señaló que de 1056 encuestados en ambos géneros el 54,7% indicaron que realizaban teletrabajo (8), el cual se vio afectado puesto que incrementaron sus horas de trabajo a lo que muchos prefirieron volver a trabajar presencialmente extrañando sus áreas de trabajo, en el pasado esto se vio reflejado con frecuencia donde muchos expertos de la salud con gran emoción estaban volviendo a sus puestos de trabajo correspondientes, pero muchos de ellos también extrañaban trabajar en sus casas, tras la regularización del trabajo presencial, persistió aun el miedo de ser contagiados y traer los males a casa.

El plano local, la región Lambayeque no ha sido indiferente a esta incertidumbre, los profesionales en salud asumieron la responsabilidad pasando a ser la primera línea, ocurriendo diversos cambios como los turnos de 24 horas o 12 horas diarias, conllevando a un agotamiento de los profesionales. Asimismo, el escaso profesional de salud, se dio porque se empezó el trabajo remoto para quienes presentaban alguna morbilidad o población vulnerable. Todo ello, permitió la contratación de profesional con tipo de contratación CAS COVID, quienes también se habían sumado al problema de salud, y en general, pasaron por la escasez de los recursos de bioseguridad y baja calidad, incrementando el miedo y temor, conllevándolos a periodos de estrés, ansiedad y hasta depresión.

En Chiclayo, en el establecimiento de Jorge Chávez, también se dieron las manifestaciones e incertidumbres en los profesionales, las cuales estaban sufriendo los distintos síntomas de estrés laboral, depresión, miedo o temor, falta de apetito, desgano para hacer sus actividades correspondientes o roles, entre las posibles causas se encontraban la presión en la que se ejercía en tiempos pasados, esto trae como consecuencia el bajo desempeño laboral. Por lo tanto, con estas consideraciones, surgió la idea de investigar la relación entre estrés y desempeño laboral de los profesionales en el establecimiento de Salud José Olaya.

En cuanto a investigaciones previas, Monterrosa en el año 2020, realizó un estudio sobre estrés laboral, ansiedad y miedo en expertos de la salud de Colombia, teniendo como objetivo conocer el efecto en el personal respecto a las variables, para ello desarrolló un análisis cuantitativo, aplicando encuestas a 531 expertos de la salud. Dentro de los resultados se encontró 73% identificado con estrés, 72% con ansiedad y 37% con miedo. Ante esto, se concluye que, considerando los altos indicadores adversos, afectan su desempeño laboral, por ende, a la organización. Contribuye al presente trabajo porque desarrolla un marco teórico práctico que sirve como fuente de consulta. (9)

Lahite, et al., en la casa de estudios de Guantánamo en año 2020, en su estudio sobre el desempeño del personal de Enfermería tuvo como objetivo analizar el impacto de la actualidad en el trabajo de los expertos de la salud. Se señaló que lo que estamos viviendo, afecta el desempeño de aquellos que se encuentran luchando en primera línea en los hospitales, esto trae como consecuencia que la productividad laboral se vea afectada por el desgaste de la salud, en aspectos como cansancio, miedo, ansiedad, estrés, entre otros. El aporte teórico de este estudio fue fundamental porque fortalece la base teórica científica del presente estudio. (1)

Espinoza, M. En Veracruz en el año 2018, llevó a cabo un estudio sobre la satisfacción laboral y el estrés laboral para correlacionarlos, asumió un plan observacional transversal y la población estuvo conformada por 227 trabajadores del sector salud. Quien asignó el Cuestionario Font Roja y Prueba de Estrés Ocupacional (OIT-OMS). Llegaron a la conclusión de que el personal tenía una satisfacción laboral más baja y niveles de estrés más altos, y encontraron una asociación estadística significativa entre los dos. Por el contrario, se estableció una asociación entre una menor satisfacción laboral y un mayor estrés laboral. (10)

De igual forma, Yaguar S. En Guayaquil en el año 2019, realizó un estudio para identificar el vínculo entre la carga de trabajo (estrés laboral) y la productividad (desempeño), para los expertos de la salud en la primera escala es Llamado la atención en Mapasinge, aplicando métodos cualitativos y cuantitativos, la muestra estuvo compuesta por 116 personas que trabajan en Centro donde se utilizó la encuesta Formularios de desempeño laboral (Chombo, 2017) y la escala de estrés laboral de la OIT demuestra inferiores niveles de estrés laboral, un (46,6%), como habitual de desempeño profesional (69,0%). Además demostró que existe alguna relación entre los grados de fuerza entre dos variables ($p < 0.05$) Finalmente, si hay relación relevante entre las dos variables. (11)

Calvo y Espinoza, en Huacho en el año 2021, en su estudio sobre estrés en los colaboradores de una institución de Huacho, tuvo por finalidad identificar el estrés en la actualidad en los expertos de alguna empresa, para ello se utilizó un estudio correlacional no experimental, teniendo como muestra a 80 operadores a quienes se les empleó una encuesta estándar de la Organización Internacional de la Salud, entre los hallazgos tenemos que más del 34.00 % presenta un grado disminuido de estrés y un 66.00 % grado superior. En conclusión, en la actualidad si se ve afectado mayoritariamente en los trabajadores causándoles estrés lo que impide un buen desempeño laboral. El aporte de esta indagación es el desarrollo teórico práctico que es una fuente de consulta, así como la estadística empleada el cual es una guía para la presente indagación (12).

Castillo en el año 2020, en Red Asistencial Huaraz desarrolló su investigación sobre Clima y desempeño, en dos Centros Médicos I-3 EsSalud, dio a conocer el grado de asociatividad en medio de las inconstantes ambiente y desempeño laboral en expertos de la salud en una organización, para ello se empleó un enfoque cuantitativo correlacional con una población de 55 operadores a quienes se le sometió a una encuesta por cada inconstante. Entre los hallazgos tenemos que se detectó una correlación importante al obtener el estadístico $p < 0,05$, concluyendo de esta manera que entre el desempeño profesional y el clima laboral si hay una fuerte relación. Este estudio desarrolla importantes conceptos modernos sobre desempeño laboral, a ello se suma el aporte práctico de las estadísticas empleadas, el cual es una fuente de información y guía para este estudio. (13)

Carina, C. Masías, F. Gutiérrez, D. en el año 2019, en su investigación determinó la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el personal médico del servicio de urgencias de San Juan de Dios en Lima, como características metodológicas fue correlacional, no experimental y transversal, involucrando a 49 operarios que recibieron muestras de cuestionarios de estrés enfocados en aspectos de cansancio, cumplimientos personales y relacionados con diferentes contenidos del desempeño laboral: cognición. También se utilizaron el afecto, las habilidades psicomotoras y el cumplimiento. Los resultados demostraron relación significativa con respecto al rendimiento psicomotor y el estrés. Para finalizar, se mostró lo siguiente que, entre los trabajadores de la salud, existe una asociación entre ambas variables. (14)

Esparza en el año 2021, realizó una investigación sobre gestiones y desempeño en trabajadores disciplinarios de la Inspectoría General Policía Nacional del Perú Lambayeque. La finalidad fue lograr una relación entre ambas variables, para ello se realizó un estudio no experimental correlacional teniendo a 144 expertos a quienes se les empleó una encuesta para determinar en nivel de correlación. Entre lo obtenido se encontró que la gestión administrativa alcanza u nivel bajo (76.99%) y un bajo desempeño en el personal (36.00%), a ello se suma el hallazgo del estadístico de Superman el cual fue de 0.589, lo que indico que existe una asociación moderada entre ambas inconstantes.

En conclusión, se puede decir que existió una semejanza moderada entre trámite administración y el desempeño laboral en tiempo de pandemia. Este aporte es significativo porque se desarrolló en la actualidad, aportando un marco teórico práctico importante para la investigación que se realizó (15).

Vallejos en el año 2021, ejecutó su investigación sobre el efecto emocional en personal de salud en una Red Asistencial Lambayeque, tuvo como finalidad conocer el impacto de la salud de los trabajadores, para ello se empleó un estudio correlacional transversal teniendo como muestra 79 trabajadores, sometidos a encuestas para conocer el nivel de ansiedad y estrés. Ante la información obtenida tenemos que el 58% padece de estrés y un 66% de ansiedad, por consiguiente, se concluyó que la pandemia afecta significativamente la salud de los trabajadores. Este estudio nos enseñó que, si hay un impacto negativo en la salud del personal, lo que está muy ligado al estudio que se vino realizando y por consiguiente se consideró su aporte importante (3) .

Ibáñez en al año 2020, desarrolló su estudio sobre el empoderamiento digital y desempeño laboral en entidades públicas de Chiclayo. La finalidad de esta tesis fue conocer el grado de asociatividad entre las inconstantes como desempeño laboral y empoderamiento, para ello se empleó un método correlacional con un esbozo no experimental, utilizando una muestra de 84 empleados a quienes se le sometió a una encuesta. la estadística de los datos son el 76.00 % indica que el empoderamiento contribuye en el desempeño laboral, a ello se suma una alta correlación entre las inconstantes al obtener un estadístico de 0.554, en líneas generales se concluye que ambas inconstantes si tienen una relación importante, en ese sentido la indagación aporta teorías, modelos estadísticos importantes como una fuente de consulta para la exploración que se viene desarrollando. (16)

La investigación se justificó porque permitió conocer el vínculo entre las variables estrés y desempeño laboral, asimismo la importancia fue ir desarrollando un concreto marco teórico sobre las inconstantes de estudio que se desarrolló en este documento, el cual le da soporte científico y sirvió como una guía o fuente de consulta para indagaciones similares en el futuro, a ello se sumó el aporte metodológico y práctico.

Proporcionó aporte social al brindar mejor conocimiento sobre los indicadores reales del comportamiento de las variables en la muestra de estudio, lo que significó un punto de partida para elaborar estrategias útiles para combatir el estrés y no afecte el desempeño, por ende, puedan un mejor servicio a los usuarios o pacientes de los nosocomios o centros hospitalarios, quienes también resultaron como beneficiarios al mejorar el servicio profesional.

Además, el estudio fue relevante porque cubrió un vacío en el conocimiento dada la escasa cantidad de investigaciones recientes en el entorno local y nacional dentro del mismo sector poblacional donde se han observado diversas manifestaciones complejas que dificultan la labor y el desempeño adecuado del personal de salud, tras lo descrito, la investigación generó la identificación de indicadores importantes para conocer la real magnitud de las variables dentro de la muestra de estudio.

1.2. Formulación del problema

¿Existe relación entre el estrés y desempeño laboral de los profesionales en el establecimiento de Salud José Olaya de Chiclayo, 2022?

1.3. Hipótesis

H1: Existe relación entre estrés y desempeño laboral de los profesionales en el establecimiento de Salud José Olaya de Chiclayo, 2022.

H₀: No existe relación entre estrés y desempeño laboral de los profesionales en el establecimiento de Salud José Olaya de Chiclayo, 2022.

1.4. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral de los profesionales en el establecimiento de Salud José Olaya de Chiclayo, 2022.

Objetivos específicos

- Identificar el nivel de estrés de los profesionales en el establecimiento de Salud José Olaya de Chiclayo, 2022.
- Identificar el nivel de desempeño laboral de los profesionales en el establecimiento de Salud José Olaya de Chiclayo, 2022.
- Establecer la relación que existe entre el nivel de estrés y nivel de desempeño laboral de los profesionales en el establecimiento de salud José Olaya de Chiclayo, 2022.

1.5 Teorías relacionadas al tema

El estudio se sustenta bajo la teoría Sistema Conductual de Dorothy Johnson, esta teoría indica que las personas están conformadas por subsistemas conductuales, las cuales están destinadas a alcanzar en la persona el equilibrio necesario para actuar de forma eficiente, esto es muy significativo en situaciones de estrés que produce en el ser humano agresividad, dependencia, tensión, depresión, es importante destacar que esta teoría tiene sus cimientos o inspiración en los aportes de Nightingale al hablar de la enfermera cuya misión es brindar apoyo al paciente o enfermo para que pueda recuperarse de su enfermedad. (17).

Se analizó el estrés y desempeño laboral, donde se destaca que muchos profesionales se han visto afectados en la actualidad, donde menciono un poco de lo que estamos viviendo hoy en día, el COVID 19 es un virus que se transmite de un individuo a otro en las gotitas salivares que se extienden una vez que el individuo infectado estornuda, tose o se comunica. (18). Los resultados en la Economía Peruana: para el próximo año, donde ha sido uno de las naciones de aumento más eficiente en el continente, con un índice de incremento del PBI de 5.1%. estrategias económicas eficientes y reformas concretas de extenso alcance en el ámbito de un ámbito externo conveniente provocaron un contexto de elevado aumento y baja desvalorización (19)

El estrés es una condición emocional y física dañina como consecuencia de una presión externa, como por ejemplo ausencia de recursos, necesidades para poder cumplir con las obligaciones laborales. También es considerada un proceso psicológico nocivo como consecuencia de situaciones externas, acciones que infligen presión física o psicológica al trabajador (20)

El estrés contiene las siguientes dimensiones: Dimensión orgánica (problemas para dormir, fatiga, cansancio físico y mental, sudoración, cansancio de ojos); Dimensión emocional: (ansiedad, depresión, movimientos de manos, morderse las uñas, desesperación, agresividad, inquietud).

Dimensión conductual: (Discusión, aislamiento, conflictiva, polemiza, falta de habilidades para resolver problemas, angustia, desgano ente otros). (21) Continuando con las teorías, se describió a continuación el Desempeño Laboral, el cual es considerado como el rendimiento de un operador un empleado un trabajador de una organización, en ese sentido abarca muchas actividades, roles o funciones según la política de la empresa (22).

El estrés laboral dentro del personal de salud, se manifiesta a través de síntomas como agotamiento, ansiedad y agobio, y suele estar relacionada con la carga de trabajo, la exposición a situaciones críticas y la falta de recursos para lidiar con estas tensiones, lo que puede afectar negativamente tanto la salud física como mental de los trabajadores de la salud, así como la calidad de la atención que brindan a los pacientes (4).

A continuidad, se presentó las dimensiones del desempeño laboral. Primera dimensión, Responsabilidad: Se refiere al compromiso del trabajador para con la organización, el respetar las normas de trabajo, el cumplimiento de sus funciones, roles y obligaciones o todo un conjunto que implique un buen desempeño responsable del empleado. La segunda dimensión, trabajo en equipo y liderazgo: en toda entidad la importante del liderazgo, es permite motivar al subordinado, al compañero al equipo para lograr a seguir trabajando por la organización; el trabajo en equipo viene hacer la suma de todos los esfuerzos de los empleados que los une un solo objetivo, una sola tarea, una sola meta, entre otros. (22)

Tercera dimensión, Formación y desarrollo personal: Todo profesional debe tener una formación primer en valores luego profesionales, asimismo debe desarrollar características, cualidades o competencias propias que contribuyan al desarrollo de su persona y sea un espejo para los demás un buen trabajador es digno de admirar y seguir en una empresa (22).

Respecto a la caracterización se hizo referencia a la habilidad y competencia con la que los profesionales de este sector realizan sus responsabilidades y tareas relacionadas con la atención médica, estando marcado por una serie de características que son fundamentales para garantizar la entrega de cuidados de alta calidad a los pacientes, destacando la importancia del conocimiento y la competencia clínica, por tanto, el personal de salud debe poseer un profundo entendimiento de los principios médicos y estar al tanto de las últimas investigaciones y prácticas en su campo, además, deben contar con habilidades técnicas sólidas y ser capaces de llevar a cabo procedimientos médicos de manera precisa y segura (13).

Es esencial que en el personal de salud se manifieste la comunicación efectiva, es decir, deben ser capaces de interactuar de manera clara y comprensible con los pacientes y sus familias, transmitiendo información médica de manera precisa y brindando apoyo emocional cuando sea necesario, para ello, la empatía y la compasión son cualidades cruciales en este sentido, ya que permiten una conexión genuina con los pacientes y la capacidad de comprender y abordar sus necesidades emocionales; además, deben actuar en colaboración con una variedad de profesionales, desde médicos y enfermeras hasta terapeutas y personal de apoyo, para brindar atención integral a los pacientes, por tanto, la colaboración efectiva y la coordinación son esenciales para garantizar un tratamiento completo y de alta calidad (16).

El desempeño implica un compromiso constante con la ética y el profesionalismo, dado que deben cumplir con los estándares éticos y legales de su profesión, manteniendo la confidencialidad de la información del paciente y actuando con integridad en todas sus interacciones laborales, estando dispuestos a aprender y adaptarse a nuevas tecnologías y protocolos médicos, ya que el campo de la atención médica está en constante evolución (14).

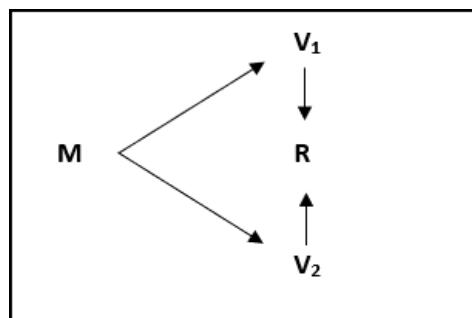
II. MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de Investigación

La investigación fue cuantitativa, debido que se utilizó instrumentos para obtener los datos de las variables estrés y desempeño laboral de forma numérica. Se definió como no experimental porque se ejecutó sin manipular variables, es decir, la información fue recogida y procesada de acuerdo a cómo se encontró en la población de estudio (23).

Según Hernández S., el diseño fue descriptivo y correlacional porque el objetivo es cumplir de la manera posible la relación que existen entre 2 o más variables (en un argumento principal) (23). Su beneficio y la finalidad de los análisis correlacionales fue conocer cómo se analiza una variable conociendo a las demás variables relacionadas.

Dónde:



M = Muestra

V1= variable independiente

V2= variable dependiente

R = Relación

2.2 Variables, Operacionalización

Variable independiente: Estrés

Variable dependiente: Desempeño laboral

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Valores finales	Tipo	Escala
Estrés	Condición emocional y física dañina como consecuencia de una presión externa, como por ejemplo ausencia de recursos, necesidades para poder cumplir con las obligaciones laborales. (20)	La variable fue medida por medio de un cuestionario ISTAS (modelo COPSOQ) que tiene 24 ítems, por el que está adaptado en las diferentes dimensiones: Operacional, emocional, conductual, mediante una escala de Likert.	Orgánica	Trastorno del sueño	1-8	Cuestionario de Estrés Laboral Autores: Cunbancoy y Medina, adaptado por Farfán 2019	Niveles	Categórica	Ordinal
				Fatiga					
				Dolor					
				Problemas de deglución					
				Insomnio					
				Sudoración en el organismo					
			Cansancio en las vistas						
			Emocional	Nerviosismo	9-16				
				Intranquilidad					
				Depresión, ansiedad o angustia					
			Conductual	Desconcentración	17-24				
				Discusiones					
				Aislamiento					
				Desgano para realizar las labores hospitalarias					
				Aburrimiento					
Incomodidad									
Falta de habilidades sociales									
No socializa con los demás									

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Valores finales	Tipo	Escala
Desempeño laboral	Rendimiento de un trabajador o de una organización, en ese sentido abarca muchas actividades, roles o funciones según la política de la empresa. (22)	La variable fue medida por medio de un cuestionario a través de 28 ítems, por el cual está adaptado en tres dimensiones responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo, liderazgo y trabajo en equipo, mediante una escala de Likert.	Responsabilidad	Tiempo	1-9	Cuestionario de Desempeño Laboral Autores: Granados y Lora, 2020	Niveles	Categórica	Ordinal
				Tarea independiente					
				Orden					
				Puntualidad					
			Liderazgo y trabajo en equipo	Puesto de trabajo	10-18				
				Respeto					
				Trabajo en unión					
				Preparación					
			Formación y desarrollo personal	Capacitación	19-28				
				Motivación					
				Evaluación					
				Nivel de desempeño					
				Desarrollo profesional					

2.3 Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección

La población estuvo constituida por un total de 60 profesionales del establecimiento de Salud José Olaya. Según Hernández S (23). Se determina a la población considerando los elementos que contribuyen a la elegibilidad, independientemente de que pertenezcan o no a la población objetivo.

Población- cantidad.

Profesional	Cantidad
Médicos	10
Enfermeros	15
Odontólogos	3
Obstetras	2
Biológicos	5
Farmacéuticos	3
Técnicos en enfermería	12
Otros profesionales	10
Total	60

Muestra: Según Hernández S., muestra es un subconjunto de la población donde se recolectarán datos relevantes y debe representar ese conjunto donde se encuentran resultados en la muestra con respecto a la población. (23), para este estudio fue de tipo censal, es decir, se trabajó con los 60 profesionales del establecimiento de Salud José Olaya. Como criterios de inclusión, se consideró a quienes pertenecieron al establecimiento, aquellas que tuvieron más de tres meses laborando, que hayan participado voluntariamente en la investigación. Como criterios de exclusión, a aquellos que tuvieron licencia por motivos de salud, aquellos que no firmaron el consentimiento informado, y quienes no contaron con el tiempo necesario para resolver el cuestionario.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para llegar a los objetivos y comprobar la hipótesis se realizó un grupo de herramientas las cuales dejó recaudar información precisa para que se lleve a cabo la investigación, por lo tanto, las técnicas de recolección de datos a desarrollar fueron:

En la variable independiente Estrés, se utilizó el cuestionario del Estrés

Laboral, el cual fue elaborado por Cunbancoy y Medina adaptado por Farfán en el año 2019, permite medir tres dimensiones: Orgánica, emocional y conductual, el cual contiene información importante que recogió información sobre la variable a medir.

Este instrumento tiene una validación por juicios de expertos donde se obtuvo una confiabilidad de 0.883 alfa de Cronbach. Se realizó a través de los siguientes ítems para dar respuesta a las interrogantes de cada dimensión:

Nunca: 1

A veces: 2

Siempre: 3

De acuerdo a los puntajes obtenidos, se tuvo en cuenta la calificación:

Tabla 2 Clasificación en puntaje- Estrés

Dimensión del Estrés	Ítems	Bajo	Medio	Alto
Orgánica	1-8	1-8	9-16	17-24
Emocional	9-16	1-8	9-16	17-24
Conductual	17-24	1-8	9-16	17-24
General	24	1-24	25-48	49-72

Para la variable dependiente desempeño laboral se utilizó el cuestionario del Desempeño Laboral, que fue desarrollado por Granados y Lora (2020). Contienen 3 dimensiones: Responsabilidad, Liderazgo y trabajo en equipo, formación y desarrollo personal, con un total de 28 ítems, con escala de Likert de 5 respuestas alternativas: Siempre (5) puntos, Casi siempre (4) puntos, A veces (3) puntos, Casi nunca (2) puntos, Nunca (1) puntos.

Su confiabilidad globalmente y por dimensiones de la variable, obtuvo coeficientes Alfa de Cronbach superiores a ,90, fue validado por cinco jueces especialistas quienes cumplen funciones importantes obteniendo concordancia al 100% según valoración de Aiken.

Se realizó a través de los siguientes ítems para dar respuesta a las interrogantes de cada dimensión, de acuerdo a los puntajes obtenidos, se tuvo en cuenta la calificación:

Tabla 3. Clasificación en puntaje - Desempeño Laboral

Dimensión del Desempeño	Bajo	Medio	Alto
Responsabilidad	0-15	16-30	31-45
Liderazgo y trabajo en equipo	0-15	16-30	31-45
Formación y desarrollo personal	0-16	17-33	34-50
General	0-46	47-93	94-140

2.5 Procedimiento de análisis de datos

El procedimiento de análisis de datos fue con ayuda de dos programas informáticos uno de ellos es el programa Microsoft Excel 2016 y el Paquete Estadístico Sociales (SPSS V26), donde se lograron gráficos y tablas para el desarrollo de esta investigación también se aplicaron pruebas estadísticas con relación a la hipótesis, donde la base fueron 60 los encuestados finalmente con resultados entre bajo, medio y alto.

2.6 Criterios éticos

Para la presente investigación se tuvo como principal objetivo de investigación a los expertos de la salud en el establecimiento de salud José Olaya, teniendo en cuenta aspectos éticos de Belmont: (24)

- **Beneficencia:** El principal beneficio de la investigación fue informar a los profesionales de salud para ayudar en la toma de importantes elecciones y para identificar a las diversas resoluciones de problemas en el estrés laboral que causen daños a los profesionales de la salud y por consiguiente poder analizar el aumento de su desempeño laboral.

- Autonomía: Se desarrolló un consentimiento informado para la aplicación del cuestionario, con información necesaria y por lo tanto el derecho de que los profesionales acepten o rehúsen ser parte de este informe.
- No maleficencia: La recolección de los datos no originó perjuicios físicos ni psíquicos a los que ayudaran este trabajo.
- Justicia: Se trabajó con el principio de justicia que tiene cada uno de sí mismo, no existió razón o causa para que haya injusticia definiéndolo como perjuicio al individuo.

El consentimiento informado, es un documento en el que se identificó que el individuo es libre de realizar el cuestionario que se le entregó en el proceso de la investigación, después de que se le haya explicado cómo se desarrollara, comprendiendo que no tiene ningún perjuicio al desarrollar este instrumento, encontrando lo beneficioso. (24) La validez y confiabilidad en este trabajo es desarrollado por expertos, validando cada contenido por profesionales expertos en el curso. De esta forma los resultados numéricos representaron grandes oportunidades de mejora que se plantea en este estudio. Para el participante representó compromiso, seguridad, vigilancia para la obtención de respuestas importantes. (24)

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Resultados

Tabla 4. Grado de relación entre el estrés y el desempeño laboral de los profesionales en el establecimiento de salud José Olaya en Chiclayo, 2022

Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	Estrés Laboral
			.917
		Sig. (bilateral)	.000
		N	60

Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

En la tabla 4, se puede observar que existe una alta correlación positiva entre el estrés laboral y el desempeño laboral.

Tabla 5. Identificar el nivel de estrés laboral de los profesionales en el establecimiento de Salud José Olaya de Chiclayo, 2022

Nivel	n	%
Bajo	25	41.7
Medio	31	51.7
Alto	4	6.7
Total	60	100.0

Fuente: Cuestionario.

En la tabla 5 se puede observar que el 51.7% de los entrevistados presentan un nivel medio de estrés laboral, mientras que solo el 41.7% presentan un nivel bajo y 6.7% en un nivel alto.

Tabla 6. Nivel de desempeño laboral de los profesionales en el establecimiento de Salud José Olaya de Chiclayo, 2022

Nivel	N	%
Medio	5	8.3
Alto	55	91.7
Total	60	100.0

Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

En la tabla 6 se puede observar que el 91.7% de los entrevistados presentan un nivel alto de desempeño laboral, mientras que solo el 8.3% presentan un nivel medio.

Prueba de hipótesis general

En la hipótesis general se formuló que: Existe relación entre estrés y desempeño laboral de los profesionales en el establecimiento de Salud José Olaya de Chiclayo, 2022

Al respecto, para contrastar esta hipótesis se siguieron los siguientes pasos:

Paso 1: Definir la Hipótesis Estadística H_0 y H_1

Donde:

H_0 : No existe relación entre estrés y desempeño laboral de los profesionales en el establecimiento de Salud José Olaya de Chiclayo, 2022.

H_1 : Si existe relación entre estrés y desempeño laboral de los profesionales en el establecimiento de Salud José Olaya de Chiclayo, 2022.

Paso 2: Establecer la estadística de prueba

Se utiliza la prueba del coeficiente de correlación de rangos por Spearman puesto que se busca medir el grado de relación, las variables de estudio tienen un nivel de medición ordinal y no muestran una distribución normal.

Paso 3: Definir el nivel de significancia y la zona de rechazo

Con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, estableciéndose la regla de decisión: "La H_0 se rechaza si el p_valor es menor que 0.05"

Paso 4: Cálculo estadístico

Se utiliza la tabla de correlaciones, teniendo como resultado:

Tabla 7. Prueba Chi Cuadrado de Independencia

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,441 ^a	2	.000
Razón de verosimilitud	.770	2	.068
Asociación lineal por lineal	.037	1	.084
N de casos válidos	60		

Fuente: Base de datos del investigador – SPSS v26.

Paso 5: Decisión estadística

El p valor es 0.000, por lo tanto, si lo comparamos con el nivel de significancia de $\alpha=0.05$, se rechaza la hipótesis nula en favor de la hipótesis alterna.

Paso 6: Conclusión estadística

Con un nivel de significancia del 95% se demuestra que si existe relación entre estrés y desempeño laboral de los profesionales en el establecimiento de Salud José Olaya de Chiclayo, 2022

3.2 Discusión

Al analizar los resultados se observa el grado de relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral, presentando alta conformidad entre las mismas, observando similitud con el estudio realizado por Carina, C. Masías, F. Gutiérrez, D. en el año 2019 (14) donde determinó la relación entre el estrés y el desempeño laboral en 49 trabajadores de salud del servicio de urgencias de la clínica San Juan de Dios en un estudio realizado en Lima, mostrando relación significativa con respecto al rendimiento psicomotor y el estrés, además, existe una asociación entre el estrés y el desempeño laboral.

Este resultado es relevante, pues tal como se indica, el desempeño laboral trae consigo un compromiso constante con la ética y el profesionalismo, dado que deben cumplir con determinados parámetros vinculados al cumplimiento de sus funciones, manteniendo una serie de criterios como la confidencialidad de la información del paciente, actuando de forma íntegra en todas sus actividades (14), situación que se ve afectada por la presencia de respuestas poco saludables ante situaciones adversas que representan un desafío que resulta estresante.

Además se identificó el nivel de desempeño laboral, encontrando que de las 60 encuestas aplicadas el 91.7% muestran un nivel de desempeño alto, mientras que un 8.3% muestran un nivel de desempeño medio, afirmando que la mayoría del personal de salud tiene un desempeño laboral alto en el establecimiento de salud, resultado similar a lo hallado por Lahite, et al. en el 2020 (1), quienes determinaron en el personal de Enfermería de un establecimiento de salud en Guantánamo, que existe nivel de controversia en sus aportaciones se señala que las experiencias afectan el desempeño de aquellos que se encuentran luchando en primera línea en los hospitales, esto trae como consecuencia que la productividad laboral se vea afectada por el desgaste de la salud de los operadores en aspectos como cansancio, miedo, ansiedad, estrés, entre otros.

Se identificó también el nivel de estrés laboral, encontrando en nivel alto 6.7%, nivel medio 51.7% y nivel bajo 41.7%, esto indica que existe moderado nivel de estrés medio en los profesionales de salud lo cual concuerda con el estudio de Hernández en el 2020 (25) quien indicó que el grado de correlación entre las variables es significativas, siendo un aporte de vital importancia al contener teorías importantes sobre el estrés. Además, al tener un porcentaje de colaboradores en nivel medio, indica que existe una tendencia o inclinación hacia manifestaciones mayores, lo cual sería perjudicial teniendo en cuenta que el estrés es una condición emocional y física dañina como consecuencia de una presión externa, como ausencia de recursos, necesidades para poder cumplir con las obligaciones laborales (20)

Por otra parte, se analizaron los niveles de dimensión de responsabilidad, presentando un nivel del 91.7% que reflejan actitudes relacionadas al compromiso y ética profesional para su centro de trabajo, así mismo se refleja el nivel de la dimensión de liderazgo y trabajo en equipo, afirmando que 88.3% señala que el trabajo en equipo genera empatía, mejora continua en las labores en el establecimiento de salud, ambos resultados se asemejan con lo descrito por Yaguar S. en el 2019 cuyo estudio realizado en Guayaquil identificó el vínculo entre la carga de trabajo y la productividad para los expertos de la salud en la primera línea atención, hallando que gran parte de ellos muestran niveles altos en dichas variables (11).

El estrés laboral, según la OIT, demuestra los inferiores niveles de estrés laboral, un (46,6%), como habitual de desempeño profesional (69,0%). Por otra parte, se halló que la dimensión formación y desarrollo personal encuentra en nivel alto a un 80%, en nivel medio a 18.3% y por último en nivel bajo a 1.7%, generalizando que hay alto nivel de formación y desarrollo personal en el establecimiento de salud, mientras que, para la dimensión orgánica, en el nivel alto 10%, en nivel medio 48.3% y en nivel bajo 41.7%.

Respecto a los niveles de la dimensión emocional, se encontró en nivel alto a 5%, en nivel medio 43.3% y en nivel bajo 51.7%, esto refleja un nivel emocional bajo de 31 profesionales encuestados. Mientras que en la dimensión conductual se identificó en nivel alto a 3.3%, en nivel medio a 43.3% y en nivel bajo a 53.3%, Esto muestra predominio de nivel bajo en los profesionales del establecimiento de salud, estos hallazgos se acercan a lo encontrado en el estudio de Espinoza, M. (2018), realizado en Veracruz, quien analizó la satisfacción laboral y el estrés laboral para correlacionarlos, concluyendo que el personal tenía una satisfacción laboral más baja y niveles de estrés más altos.

En el análisis correlacional, la decisión estadística el p valor es 0.000, por lo tanto, si lo comparamos con el nivel de significancia de $\alpha=0.05$, se rechaza la hipótesis nula en favor de la hipótesis alterna, por lo cual se deduce un nivel de significancia del 95% se demuestra que, si existe relación entre estrés y desempeño laboral de los profesionales en el establecimiento de Salud José Olaya de Chiclayo, 2022, por tanto, la relación del estrés y desempeño laboral es de manera inversamente proporcional entre las variables, quiere decir mientras los niveles de estrés sean altos, el desempeño laboral será todo lo contrario, esto afectará de forma negativa para el establecimiento de Salud. En cambio, los niveles de estrés sean bajos, el desempeño laboral será mucho mayor, y se verá reflejado siguiendo las recomendaciones planteadas en el presente informe de investigación.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Existe relación significativa entre el estrés y desempeño laboral en los profesionales de salud en el establecimiento de José Olaya, esto indica que la exposición a situaciones adversas generará deficiencias o disminución en el desempeño laboral.

Respecto al nivel de estrés, se identificó 51.7% de profesionales de la salud en nivel medio, es decir, la mayoría de participantes presentan tendencia a manifestar agotamiento emocional, síntomas físicos y mentales, así como sensación de agobio constante a causa de enfrentarse a situaciones emocionalmente desafiantes.

Se obtuvo que el 91.7% se ubica en nivel alto de desempeño mostrando una labor eficiente, esto indica que gran parte de los participantes presentan un profundo conocimiento clínico, competencia técnica, habilidades de comunicación efectiva y empatía hacia los pacientes, así como una capacidad excepcional para trabajar en equipo y adaptarse a situaciones cambiantes.

Se corroboró la hipótesis estadística, confirmando la existencia de relación significativa entre estrés y desempeño laboral, lo que señala mayor asociación entre ellas.

4.2 Recomendaciones

Para los profesionales de la salud, llevar a cabo actividades de promoción en los profesionales de la salud para buscar la concientización respecto a cuán trascendente es la presencia de estrés para el desempeño laboral, de esta forma, interiorizar conceptos que puedan ayudar en el cumplimiento de sus funciones laborales.

A las autoridades del establecimiento de salud, incorporar estrategias periódicas que promuevan la difusión de material audiovisual respecto a las consecuencias del estrés en el aspecto físico y emocional de las personas.

Además, establecer estrategias efectivas para mejorar el desempeño laboral, considerando los intereses comunes de los trabajadores, de esta forma, lograr un desempeño óptimo.

Se recomienda al jefe del establecimiento de salud realizar pausas activas, entre los horarios de trabajo, ya sea por exceso de carga laboral o por horas extras para un mayor desempeño, trabajo en equipo así hay una mejora el entorno de trabajo con los profesionales en el establecimiento de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Savón YL, Céspedes V, Maslen M. El desempeño del personal de Enfermería durante la pandemia de la COVID-19. Revista información científica (RIC). 2020 Octubre 19; 99(5): p. 9.
2. Merino, P; Rodríguez , L. Estrés laboral, ansiedad y depresión Durante la pandemia por covid-19 en Médicos generales del hospital IESS Quito Sur. 2020. Tesis Pregrado. Quito: Universidad Internacional SEK; 2021 Enero.
3. Vallejos, M. Efecto emocional por COVID-19 en el personal de salud durante la pandemia- Red Asistencial Lambayeque. Tesis Posgrado. Chiclayo: Universidad César Vallejo, Lambayeque; 2021.
4. Díaz JL, Leal C. El estrés laboral en profesionales sanitarios en tiempos de pandemia. [Online].; 2021 [cited 2021 Septiembre 15. Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272021000100013.
5. EFE. Pandemia aumenta la incertidumbre y el estrés laboral en México. [Online].; 2021 [cited 2021 Septiembre 16. Available from: https://www.swissinfo.ch/spa/mexico-trabajo_pandemia-aumenta-la-incertidumbre-y-el-estr%C3%A9s-laboral-en-m%C3%A9xico/46421980.
6. ESAN. ¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial? [Online].; 2021 [cited 2021 Septiembre 22. Available from: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2021/05/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial/>.
7. Infocapitalhumano.pe. 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. [Online].; 2018 [cited 2021 Septiembre 25. Available from: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>.
8. Empresas, Ergonomía, Evaluación de Riesgos, Salud Laboral. Los trabajadores indican que carga laboral se incrementó entre 1 y 5 horas al día. [Online].; 2021 [cited 2021 Septiembre 30. Available from: <http://prevencionar.com.pe/2021/06/03/los-trabajadores-indican-que-carga-laboral-se-incremento-entre-1-y-5-horas-al-dia/>.
9. Monterrosa A, Dávila R, Mejía A, Contreras J, Mercado M, Flores Ch. Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. MedUNAB. 2020 Julio 22; 23((2)): p. 195-13.

10. Espinoza M. Grados de satisfacción en el trabajo y su asociación con niveles de estrés laboral en personal de salud de una unidad médica familiar en Veracruz, México. Tesis para obtener el posgrado en la especialidad de Medicina del Trabajo y Ambiental. México: Universidad Veracruzana, Veracruz; 2019.
11. Yáguar S. El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil. Tesis para la obtención del grado de magíster en Gerencia en Servicios de la Salud. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador; 2019.
12. Calvo, L. ,Espinoza E. ESTRÉS LABORAL DURANTE LA PANDEMIA COVID - 19 EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AGRO FROST S.A., MAZO, 2021. Tesis pregrado. Huacho: UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN, Lima; 2021.
13. Castillo, R. Clima y desempeño laboral en tiempos del COVID-19, en dos Centros Médicos I-3 EsSalud. Red Asistencial Huaraz, 2020. Tesis posgrado. Trujillo: Universidad César Vallejo, Trujillo; 2020.
14. CHUCLE CELIS , MASÍAS AGUILAR F, GUTIÉRREZ GUERRA L. Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San. Tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería. San Luis: Universidad María Auxiliadora, Lima; 2019.
15. Esparza, E. Gestión administrativa y desempeño laboral en trabajadores de los Órganos Disciplinarios de la Inspectoría General Policía Nacional del Perú Lambayeque. Tesis Posgrado. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo, Lambayeque; 2021.
16. Ibañez, E. Empoderamiento digital y desempeño laboral en tiempos del Covid 19 en los juzgados penales de Chiclayo. Tesis Posgrado. Chiclayo: Universidad César Vallejo, Lambayeque; 2020.
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. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán, Lambayeque; 2019.
18. Organización mundial de la salud (OMS). [Online].; 2020 [cited 2021 Octubre 30. Available from: <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>.
19. Presidencia del consejo de Ministros (PCM). Crecimiento promedio del PBI sería de 5.1%. 2021 Enero 12: p. 1.

20. Harnois G, Gabriel P. World Health Organización & Internacional Labour Organización. Lima; 2020.
21. Meza,G. Estrés Laboral y Riesgos Psicosociales de Trabajadores de una Universidad de la Región de Ica, 2020. Tesis Pregrado. Lima: Universidad César Vallejo, Lima; 2021.
22. Cárdenas, M. Motivación y desempeño laboral del profesional Obstetra en tiempos COVID-19. Dirección de Salud Apurímac II, Andahuaylas. Tesis Posgrado. Trujillo: Universidad César Vallejo, La libertad; 2021.
23. Hernández R. Metodología de la investigación S.A IE, editor. México: Mc. Graw Hill Education; 2019.
24. Fernández, N. Informe Belmont sobre Psiquiatría Legal. [Online].; 2020 [cited 2021 Noviembre 15. Available from:
<https://revistadigital.inesem.es/juridico/informe-belmont/>.
25. Hernández, T. ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE VIDA EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN DOCENTES DE ESCUELAS CON QUINTIL 1 – CAJAMARCA. Tesis Pregrado. Cajamarca: UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO, Cajamarca; 2020.

ANEXOS

ANEXO 1 INSTRUMENTOS

Cuestionario de Estrés Laboral

Instrumentos: Lee atentamente cada una de las afirmaciones (ítems) del cuestionario que se señalan en las líneas de abajo. En la parte derecha debes marcar con un aspa (X) según corresponda: 1 = Nunca, 2 = A veces, 3 = Siempre

Nunca	A veces	Siempre		
1	2	3		
N°	Dimensiones / Ítems	Escala		
Dimensión 1: Orgánica		1	2	3
1	¿Tienes dificultades en lograr el sueño en las noches?			
2	¿Te fatiga trabajar en el puesto que tienes?			
3	¿Te duele la cabeza al terminar tu trabajo?			
4	¿Hay días que se te afloja el estómago por trabajo?			
5	¿Te duele la cabeza cuando estás trabajando?			
6	¿A veces te da sueño en el trabajo por agotamiento?			
7	¿Te sudan las manos, cuando no sabes algo?			
8	¿Te sientes agotado físicamente por el trabajo?			
Dimensión 2: Emocional		1	2	3
9	¿Te sientes emocionalmente tenso e inquieto?			
10	¿Hay veces que no le encuentras sentido a mi vida?			
11	¿Te desespera que el trabajo dure mucho tiempo?			
12	¿Te desconcentras frente a cosas que no sabes?			
13	¿Te frustra un montón trabajar en el puesto que estas?			
14	¿Cuándo estas trabajando te comes las uñas o frotas tus manos frecuentemente?			
15	¿Me aburre trabajar con tanta gente?			
16	¿Me aburre trabajar con tanta gente?			
Dimensión 3: Conductual		1	2	3
17	¿Te sientes fastidiado cuando te levantas por la mañana y tienes que ir a trabajar?			
18	¿Trabajar siempre con los mismos compañeros para ti es un sacrificio?			
19	¿Tu conducta te pertenece y nadie en el aula tiene que criticarte?			
20	¿Te sientes incómodo dentro del trabajo cuando programan algo extra?			
21	¿Dentro del trabajo necesitas masticar o comer algo?			
22	¿Prefieres hacer un gasto económico y que otros hagan el trabajo?			
23	¿Te angustia sustentar un trabajo ante tus jefes porque todos te miran?			
24	¿Te incomoda sentirte observado por inconvenientes y problemas en el trabajo?			

Cuestionario de Desempeño Laboral

Autor: Rodríguez y Ramírez (2015). Adaptado por: Granados y Lora y Lora (2020)

INSTRUCCIÓN: Debe marcar su respuesta con un aspa (X) en la columna correspondiente de cada una de las preguntas.

La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

✓ Siempre 5 (107-140) A veces 3 (55-82) Nunca 1 (0-28)
 ✓ Casi siempre 4 (83-106) Casi nunca 2 (29-54)

N°	Ítems	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	nunca
RESPONSABILIDAD		5	4	3	2	1
1	Realiza el trabajo en el tiempo establecido y sin errores.					
2	Puede trabajar de forma independiente.					
3	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.					
4	Cumple con el horario y registra puntualidad.					
5	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.					
6	La responsabilidad de su puesto de trabajo está claramente definida.					
7	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en el tiempo indicado.					
8	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.					
9	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.					
LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO						
10	Se responden de forma clara y oportuna las dudas del personal de la institución.					
11	Demuestra respeto a sus jefes y compañeros de trabajo.					
12	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.					
13	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.					
14	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.					
15	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.					
16	Los jefes promueven las capacitaciones en todo el personal.					
17	Aplica la experiencia, capacidades y					

	conocimientos adquiridos demostrados en resultados.					
18	Recibe preparación y capacitación para realizar su trabajo.					
FORMACION Y DESARROLLO PERSONAL						
19	Formula ideas creativas e innovadoras.					
20	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.					
21	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.					
22	Se siente motivado en el desempeño en sus labores diarias.					
23	La evaluación que se hace al trabajo le ayuda a mejorar las tareas.					
24	Cumplir con las tareas diarias en su trabajo le permite un mejor desarrollo personal.					
25	Se promueven niveles de desempeño en su centro laboral.					
26	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente.					
27	La institución promueve su competencia personal.					
28	Su trabajo permite su desarrollo profesional y lograr sus metas.					

Protocolo de medición según categorías de medición de la variable y sus dimensiones

	Bajo	Medio	Alto
Desempeño laboral a nivel general	0-46	47-93	94-140
Responsabilidad	0-15	16-30	31-45
Liderazgo y trabajo en equipo	0-15	16-30	31-45
Formación y desarrollo personal	0-16	17-33	34-50

ANEXO 2. DOCUMENTOS ILUSTRATIVOS



GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
Gerencia Regional de Salud Lambayeque
Red de Salud Chiclayo
Centro de Salud "José Olaya"
Chiclayo



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

CONSTANCIAS

EL MÉDICO JEFE DEL CENTRO DE SALUD "JOSÉ OLAYA" QUE SUSCRIBE HACE CONSTAR:

Que, la Srta. **NAOMI ELIZABETH SÁNCHEZ PÉREZ**, bachiller en Enfermería e identificada con DNI N° 72709001 de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN, ha realizado la respectiva recolección de datos para su tesis titulada: **"ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DE CHICLAYO, 2022."**, teniendo todo el apoyo de mi despacho.

Se le expide la presente a solicitud de la parte interesada para los fines que estime por conveniente.

Chiclayo, 04 de agosto del 2022.

GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE
C.S. JOSÉ OLAYA
Dra. **Liliana Urante Cortez**
C.M.P. 41984 / R.M.E. 4063
JEFE C.S. JOSÉ OLAYA

LEDC/Chiclayo
SALUD/Chiclayo
CS. José Olaya

"SALUD. NUEVA ACTITUD"
AV. SALAVERRY N° 317 – PP.LL. "JOSÉ OLAYA" – CHICLAYO
email: tramitedocumentario.csjoseolaya@gmail.com

ANEXO 3 CONSENTIMIENTO INFORMADO.



ANEXOS

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE	
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE	
CENTRO DE SALUD JOSÉ OLAYA	
Nº Registro Prescrite:	
Fecha:	
Nombre:	Liliana
Apellido:	Uriarte
Profesión:	Cortez
Edad:	

Anexo I: Consentimiento Informado

Datos informativos:

Institución: Universidad señor de Sipán

Investigador: Sánchez Pérez Naomi Elizabeth

Título: ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DE CHICLAYO, 2022

Yo..... Liliana Susety Uriarte Cortez identificado con
DNI 45258279

Declaro haber sido informado de manera clara, precisa y oportuna por la alumna Sánchez Pérez Naomi Elizabeth de los fines que busca la presente investigación titulada

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DE CHICLAYO, 2022

Los datos obtenidos de mi participación serán finalmente copiados por la investigadora, además procesara en secreto y en estricta confidencia respetando mi intimidad. Por lo expuesto otorgo mi consentimiento a que se me realice el cuestionario.

Chiclayo 27/04 /2022

GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE
C.S. JOSÉ OLAYA
Dra. Liliana Uriarte Cortez
C.M.P. 57567 INE 4803
JEFE C.S. JOSÉ OLAYA

ANEXO 4 AUTORIZACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Pimentel, diciembre del 2021

CARTA N°266-2021/FACSA-USS

Med. Jefe Liliana Susety Uriarte Cortez

C.S José Olaya

Presente. -

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Por medio de la presente le expreso nuestro cordial saludo institucional, conocedores de su labor docente y el compromiso en la formación de investigación en los futuros profesionales de la salud es que recorro a usted para solicitar tenga a bien coordinar con quien corresponda para que se les brinde las facilidades en la ejecución del trabajo de investigación a la estudiante de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán:

- SÁNCHEZ PÉREZ NAOMI ELIZABETH

La alumna en mención está realizando el trabajo de investigación denominado: "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DE CHICLAYO, 2022".

Seguros de contar con su apoyo y sin otro particular me despido de usted no si antes reiterarle mi respeto y estima personal.

Atentamente,



Mp. Cindy Elizabeth Vargas Cabrera
Directora de la Escuela Profesional de
Enfermería
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ADMISIÓN E INFORMES

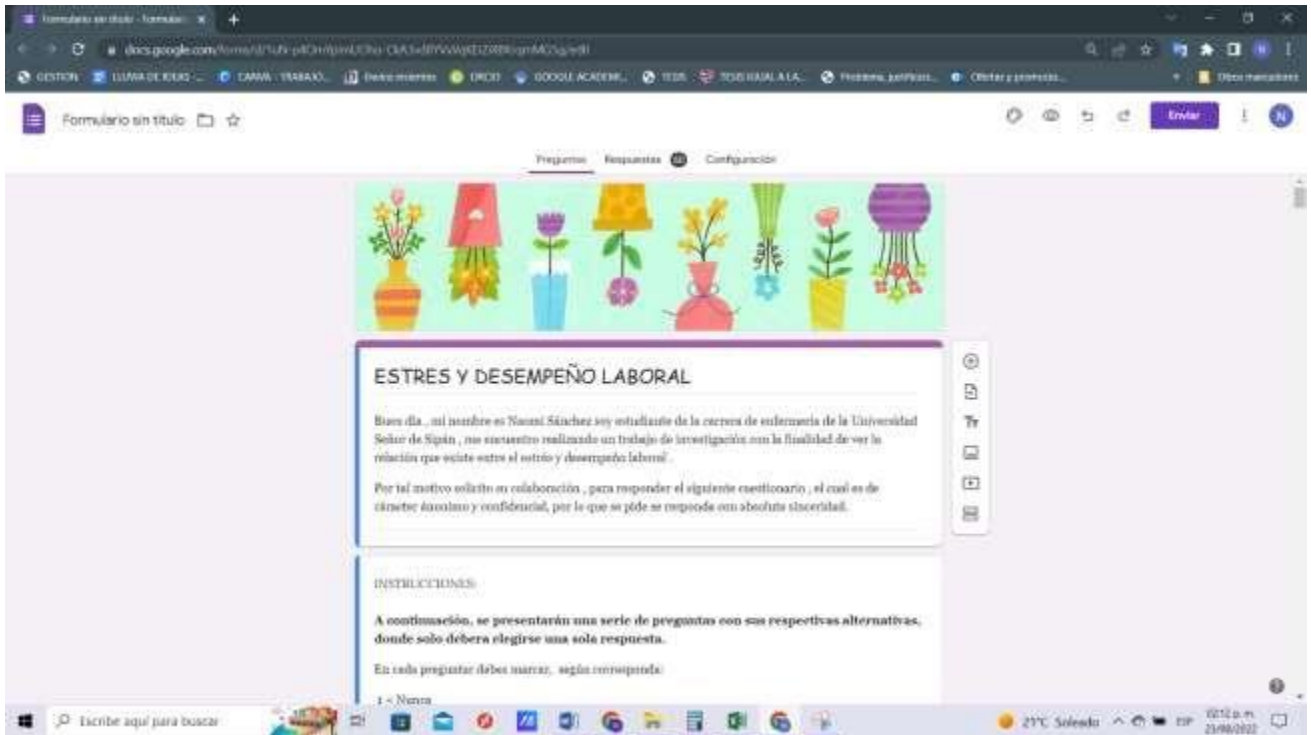
074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

ANEXO 5 EVIDENCIAS DE ENCUESTA ONLINE.



ANEXO 6 MATRIZ DE CONSISTENCIA.

Matriz de consistencia

Título: ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DE CHICLAYO, 2022

Investigadora: Alum. Sánchez Pérez Naomi Elizabeth

Docente: Dra. Patricia Rivera Castañeda

Asesora: Dra. Huiman Marchena Rosalía Del Pilar

PROBLEMA/	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Se justifica la presente exploración porque permitirá conocer la correlación entre el estrés y el desempeño laboral de los profesionales en el establecimiento de Salud José Olaya de Chiclayo, 2022 asimismo desarrolla un concreto marco teórico sobre las inconstantes de estudio que se desarrollan en este documento, el cual le da soporte científico y sirve como una guía o fuente de consulta para indagaciones	¿Existe relación entre el estrés y desempeño laboral de los profesionales en el establecimiento de Salud José Olaya de Chiclayo, 2022?	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral de los profesionales en el establecimiento de Salud José Olaya de Chiclayo, 2022.</p>	<p>H0: No existe relación entre estrés y desempeño laboral de los profesionales en el establecimiento de Salud José Olaya de Chiclayo, 2022.</p> <p>H1: Si existe relación entre estrés y desempeño laboral de los profesionales en el establecimiento de Salud José Olaya de Chiclayo, 2022.</p>	<p>V1: Estrés</p> <p>Definición Conceptual: condición emocional y física dañina como consecuencia de una presión externa, como por ejemplo ausencia de recursos, necesidades para poder cumplir con las obligaciones laborales</p> <p>Dimensiones: Operacional, emocional, conductual</p> <p>(Cunbancoy y Medina, adaptado por Farfán 2019)</p>	<p>Unidad de análisis</p> <p>Profesionales del establecimiento de Salud José Olaya</p> <p>Población (fuente)</p> <p>La población está conformada por 60 profesionales del establecimiento de Salud José Olaya.</p>	<p>Tipo (autor)</p> <p>Cuantitativo</p> <p>(Hernández Sampieri, 2017)</p> <p>Diseño (autor)</p> <p>Correlacional de tipo no experimental y de corte transversal</p> <p>(Hernández Sampieri)</p>	<p>Instrumentos/variable</p> <p>Cuestionario / estrés laboral y desempeño laboral</p> <p>(Cunbancoy y Medina, adaptado por Farfán 2019) y (Granados y Lora, 2020)</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación: pruebas estadísticas</p>

<p>similares en el futuro, a ello se suma el aporte metodológico y práctico.</p>				<p>V2: Desempeño Laboral (Granados y Lora, 2020)</p> <p>Definición Conceptual: Rendimiento de un empleado un trabajador de una organización, en ese sentido abarca muchas actividades, roles o funciones según la política de la empresa.</p> <p>Dimensiones: Responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo</p>	<p>(FUENTE: Centro de Salud José Olaya)</p>		
<p>Al desarrollar un estudio correlacional para identificar si existe una influencia, finalmente el aporte social de este estudio son los resultados el cual permitirá a los profesionales de salud a tener un mejor conocimiento sobre cómo combatir el estrés laboral y no afecte su desempeño laboral en tiempos de pandemia y así ofrecer un mejor servicio a los usuarios o pacientes de los nosocomios o centros hospitalarios, quienes también son beneficiados al mejorar el servicio profesional.</p>		<p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de estrés de los profesionales en el establecimiento de Salud José Olaya de Chiclayo, 2022. • Analizar el nivel de desempeño laboral de los profesionales en el establecimiento de Salud José Olaya de Chiclayo, 2022. 		<p>Teoría de enfermería: Sistema conductual (Dorothy Johnson)</p>	<p>Muestra En este trabajo de investigación la muestra será censal por ser pequeña, por lo tanto, se trabajará con los 60 profesionales del establecimiento de Salud José Olaya.</p> <p>Muestreo: No probabilístico</p>		

ANEXO 7 FORMATO FT1.



AUTORIZACIÓN DEL AUTOR : Sánchez Pérez Naomi Elizabeth

Pimentel, FECHA 09/07/ del 2023

Señores:

Vicerrectorado de investigación Universidad Señor de Sipán
Presente.-

EL suscrito:

Naomi Elizabeth Sánchez Pérez con DNI: 72709001, en mi calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado: **ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DE CHICLAYO, 2022**, presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de LICENCIADO EN ENFERMERIA, de la Facultad de Ciencias De La Salud, Escuela Profesional de Enfermería, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
SÁNCHEZ PÉREZ NAOMI ELIZABETH	72709001	