



Universidad
Señor de Sipán

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

TESIS

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL
PROVINCIAL DOCENTE BELÉN DE LAMBAYEQUE,
2022**

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

Autoras:

Bach. Gonzales Vega Patricia Eliana

<https://orcid.org/0000-0001-6297-7237>

Bach. Arratia Llatas Melissa Anais

<https://orcid.org/0000-0001-8722-045X>

Asesora

Mg. Gonzales Delgado Leyla Rossana

<https://orcid.org/0000-0002-2799-8195>

Línea De Investigación:

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

Sub línea de Investigación

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

Pimentel – Perú 2024

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscribimos la DECLARACIÓN JURADA, somos egresadas del Programa de Estudios de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autoras del trabajo titulado:

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE BELÉN DE LAMBAYEQUE, 2022

El texto de nuestro 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, firman:

Arratia Llatas Melissa Anais	DNI: 47917923	
Gonzales Vega Patricia Eliana	DNI: 70047919	

Pimentel, 22 de noviembre de 2024

REPORTE DE SIMILITUD TURNITIN



21% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 14%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL
HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE BELÉN DE LAMBAYEQUE, 2022**

Aprobación de jurado

DRA. GUERRERO VALLADOLID ANA YUDITH

Presidente del Jurado de Tesis

MG. PALOMINO MALCA JIMENA

Secretario del Jurado de Tesis

MG. GONZALES DELGADO LEYLA ROSSANA

Vocal del Jurado de Tesis

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE BELÉN DE LAMBAYEQUE, 2022.

Resumen

La presente indagación se desarrolló con el propósito de determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2022. Para ello, se ejecutó un análisis cuantitativo, correlacional, no experimental y transversal, y se administraron dos instrumentos, el de estrés y desempeño laboral a 70 trabajadores de enfermería del Hospital Belén. Los hallazgos evidenciaron que el personal de salud manifestó un grado medio de estrés laboral y un grado alto de desempeño laboral; además, se halló relación significativa e inversa entre las dimensiones de estrés laboral y la variable desempeño laboral del personal de enfermería mediante la prueba rho de Spearman.

En conclusión, prevalece correlación inversa y alta entre estrés y desempeño laboral de las enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, siendo su significancia ($p = 0.000 < 0.05$), y su correlación del Rho de Spearman de $r = -0.643$, por lo que quiere decir que a medida que aumenta el estrés laboral, el desempeño laboral disminuye en el personal de enfermería.

Palabras clave: estrés laboral, despersonalización, desempeño, motivación

STRESS AND WORK PERFORMANCE OF THE NURSING STAFF AT THE BELÉN DE LAMBAYEQUE PROVINCIAL TEACHING HOSPITAL, 2022

Abstract

The present investigation was developed with the purpose of determining the relationship between work stress and work performance of the nursing staff of the Belén de Lambayeque Provincial Teaching Hospital, 2022. To this end, a quantitative, correlational, non-experimental and transversal analysis was carried out, and administered two instruments, stress and job performance, to 70 nursing workers at the Belén Hospital. The findings showed that health personnel expressed a medium degree of work stress and a high degree of work performance; In addition, a significant and inverse relationship was found between the dimensions of work stress and the variable work performance of nursing staff using Spearman's rho test.

In conclusion, a high inverse correlation prevails between stress and work performance of the nurses at the Belén Provincial Teaching Hospital of Lambayeque, with its significance ($p = 0.000 < 0.05$), and its correlation of Spearman's rho being $r = -0.643$, therefore which means that as job stress increases, job performance decreases in nursing staff.

Keywords: work stress, depersonalization, performance, motivation

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el estrés laboral es aquella respuesta que se da frente a un estímulo externo que se encuentra dentro del entorno, el cual tiene un efecto importante en la fisiología, la psicología y el comportamiento individual. (1) Además, surge por la incapacidad que tiene un individuo para hacer frente a la presión de la carga laboral, ello es una condición de tensión que puede afectar, las emociones, el proceso de pensamiento y desempeño laboral. Por otra parte, el estrés laboral es una condición de incomodidad experimentada por un empleado causada por el ambiente de trabajo. (2)

El personal de enfermería siempre ha desarrollado un rol importante en la prevención y control de enfermedades en la salud pública. Las urgencias sanitarias están sujetas a múltiples deficiencias en los servicios básicos de atención, lo que genera estrés y presión en el profesional. El personal de enfermería que se encuentra expuesto a una gran demanda laboral y con pocos recursos, es propenso a desarrollar mayor estrés, lo que perjudica su estado físico y psicológico, lo que afecta su rendimiento laboral. Por lo que es importante mantener la salud psicológica en respuesta a las diversas afecciones que existen hoy en día. (3)

La enfermería es una ocupación demandante, en donde el personal enfrenta diversos factores estresantes en su entorno laboral de forma diaria y continua, incluido el exceso de trabajo, los conflictos individuales, el trabajo por turnos, el manejo de muertes, la falta de apoyo mental, los conflictos con los médicos, la ambigüedad en el nivel de autoridad, experimentando un alto nivel de estrés todos los días. La enfermería está entre las 40 profesiones más importantes, a la vanguardia de las ocupaciones estresantes encargadas del cuidado de la salud. (4)

En el mundo, el 95% del personal de salud, durante situaciones de emergencia sanitaria manifiestan un alto grado de estrés laboral y están expuestas física y emocionalmente a diferentes condiciones de trabajo en comparación con otras ocupaciones; por lo tanto, deben fortalecer sus habilidades emocionales para adaptarse a las condiciones adversas del entorno laboral, pues si no presentan las habilidades adecuadas para controlar sus emociones, no podrán mantener la

tranquilidad para lograr una buena comunicación con los pacientes, especialmente en el manejo de situaciones de crisis. (5,4)

En la república islámica de Irán, el 25% de las enfermeras mostraron estrés laboral moderado, debido a que el personal presentó inteligencia emocional ante diferentes sucesos amenazantes percibidos en el hospital que laboraron, ello ha permitido que el trabajador ejecute de manera adecuada sus funciones, mejorando su desempeño laboral. (4) Así mismo, en Indonesia, el 57.8% presentó un mayor estrés laboral por las condiciones amenazantes que perciben durante las atenciones de emergencia y las dificultades en el curso de sus labores, ello trajo consigo un bajo desempeño en el personal. (6)

Por otra parte, en Ecuador, el 21% del personal tuvo un alto grado de estrés laboral por la constante carga laboral, en designación y asignación de diversas funciones, afectando su estabilidad emocional, más aún por la dolencia de los pacientes. (7)

Además, en Perú, el estrés laboral es un factor perjudicial en la salud pública, afecta a más del 70% del personal de salud, influyendo de manera negativa en el aspecto laboral y personal. (8) Ante ello, en Puno, el 37.5% tuvo un desempeño laboral regular, en el cual el 20% de los trabajadores padecían de un estrés severo. Sin embargo, el 55% que presentó un rendimiento laboral bueno, el 27.5% manifestó un estrés moderado. Aquel trastorno psicológico se presentó por la sobrecarga laboral y los eventos que perciben de la muerte. (9)

Igualmente, en Arequipa, el 70% de las enfermeras manifestaron un cambio en el grado de estrés, desde moderado hacia alto, lo que ha afectado el desempeño laboral involucrando su productividad y al mismo tiempo su bienestar emocional.(10) Además, en Lambayeque, el 28% del personal asistencial manifestó síntomas de estrés laboral, debido al inadecuado clima laboral que presentaron en su centro de trabajo, lo que influye de forma negativa en el rendimiento laboral. (11)

En este marco, se han encontrado investigaciones relevantes para un mayor estudio, entre ellas tenemos la de Chaguay I. (12), en el 2022, elaboró un estudio sobre “Estrés y desempeño laboral, percibido por las enfermeras del Nosocomio de Guayaquil”; que permita identificar el estrés y rendimiento laboral; con 152 de muestra, haciendo uso de dos formularios. Los resultados asociados al estrés fueron de mediano grado (57%) y rendimiento laboral (59%). Obtuvo como conclusiones, la relación significativa entre las variables ($p = 0.001 < 0.05$).

Según Jordán B. (13) en el 2022, en su estudio sobre “El estrés y desempeño laboral en el personal de salud del Nosocomio - Guayaquil”; contó con 102 participantes, haciendo uso de dos formularios. Los resultados fueron el grado regular para el estrés (68,6%) y para el desempeño laboral (72,5%). Además, un alto índice en realización personal (75.5%), un grado intermedio en agotamiento emocional (59.8%) y un grado bajo en despersonalización (75.5%). La conclusión del estudio fue, relación significativa negativa entre las variables ($p = 0.000 < 0.05$).

Viteri J. (14) en el 2021, en su investigación “Desempeño y estrés laboral de los trabajadores asistenciales del Nosocomio de Jaime Roldós, Quito”; con el fin de identificar el estrés y rendimiento laboral; con 93 participantes, se hizo uso de dos formularios. Los resultados fueron, nivel regular de estrés (43%) y el alto índice de desempeño laboral (78,5%). Además, un grado bajo en agotamiento emocional (46.2%) y despersonalización (71%) y un grado medio en realización personal (47.3%). Concluyéndose que, hay una relación significativa negativa entre las variables ($p = 0.015 < 0.05$).

Por otra parte, Zamora Z. (15) durante el 2022, realizó su investigación sobre “Estrés y desempeño laboral del personal de enfermería del Nosocomio EsSalud III, Chimbote”; para identificar el estrés y rendimiento laboral; con 30 participantes, en el cual se les aplicó dos formularios. Se obtuvo como resultados, un alto índice de estrés (63,3%) y alto índice de rendimiento (43,3%). Además, el desempeño laboral tuvo una relación negativa con agotamiento emocional y despersonalización y una relación positiva con realización personal ($p = 0.000$). Concluyéndose que, hay una relación significativa negativa entre las variables ($p = 0.000 < 0.05$).

Pérez J et al. (16) durante el 2022, en su investigación sobre “Estrés y desempeño laboral de las enfermeras del Nosocomio Honorio Delgado, Arequipa”; con una muestra de 192 participantes, en el cual se les aplicó dos formularios. Se obtuvo como resultados, grado medio de estrés (48,4%) y grado regular de desempeño laboral (50%). Además, presentaron un grado medio en la realización personal (52.1%), agotamiento emocional (39.6%) y despersonalización (49%). Así mismo, el desempeño laboral tuvo una relación negativa con el agotamiento emocional ($p = 0.000$) y con la despersonalización y una relación positiva con la realización personal ($p = 0.000$). Concluyéndose que, existe una relación significativa negativa entre las variables ($p = 0.000 < 0.05$).

Por otro lado, Acosta C. (17) durante el 2021, en su investigación sobre “Estrés y desempeño laboral de las enfermeras del Nosocomio COVID Nivel II, Lima”; con el fin de identificar el estrés y rendimiento laboral; con una muestra de 121 participantes, en el cual se les aplicó dos formularios. Se obtuvo como resultado un grado medio de estrés (56,2%) y un grado óptimo en el rendimiento (100%). Los resultados fueron una relación significativa entre las variables ($p = 0.000 < 0.05$).

León G. (18) durante el 2021, realizó un estudio sobre “Estrés y desempeño laboral de las enfermeras del Nosocomio Contumazá, Trujillo”; con el fin de hallar el estrés y rendimiento laboral; con una muestra de 45 participantes, en el cual se les aplicó dos formularios. Se obtuvo como resultados, un grado elevado de estrés (42,22%) y un índice bajo en el rendimiento (46.6%). Además, existió un alto grado de relación personal (42,2%), agotamiento personal (44,4%) y despersonalización (42.2%). Concluyéndose que, hay una relación significativa entre las variables ($p = 0.000 < 0.05$).

Según Pereyra M. (19) durante el 2021, aplicó un estudio sobre “Estrés y desempeño laboral de las enfermeras del Nosocomio Santa María del Socorro, Ica”; que permita identificar el estrés y rendimiento laboral; con una muestra de 45 participantes, en el cual se les aplicó dos formularios. Se obtuvo como resultados, un grado medio de estrés (55,3%) y bajo índice de rendimiento (44,7%).

Por otro lado, tuvo un alto grado de relación personal (48.9%), agotamiento emocional (51%) y despersonalización (42.6%). Así mismo, el desempeño laboral tuvo relación negativa con el agotamiento emocional ($p = 0.002$) y una relación positiva con la realización personal ($p = 0.000$); pero no existió relación significativa con despersonalización ($p = 0.863$). Concluyéndose que, hay una relación significativa inversa entre las variables ($p = 0.000 < 0.05$).

Presento Cortavarría J. (20) durante el 2021, realizó un estudio sobre “Estrés y desempeño laboral del trabajador asistencial del Nosocomio I Naylamp, Chiclayo”; con el fin de encontrar la relación entre el estrés y rendimiento laboral; con una muestra de 67 participantes, en el cual se les aplicó dos formularios. Se halló que, el 80.6% del personal manifestó un grado regular de estrés y el 79.1% un grado eficiente de rendimiento. Concluyéndose que, hay una relación significativa entre las variables ($p = 0.002 < 0.05$).

Asimismo, Vega K. (21) durante el 2021, realizó un estudio sobre “Estrés y desempeño laboral del personal asistencial del nosocomio de Ferreñafe”; con el fin de encontrar una relación entre el estrés y desempeño; con 45 participantes, en el cual se les aplicó dos formularios. Se halló que, el 47% del personal presentaron un grado moderado de estrés y el 45% un grado leve del rendimiento en el trabajo. Concluyéndose que, existe una relación significativa positiva entre las variables ($p = 0.000 < 0.05$).

Quispe Y. (22) en el 2019, realizó un estudio sobre “Estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Nosocomio El Bosque, Chiclayo”; con el fin de encontrar una relación entre el estrés y desempeño; con 45 participantes, en el cual se les aplicó dos formularios. Se obtuvo como resultados, grado severo de estrés (75,6%) y un eficiente grado de rendimiento en el trabajo (82,2%). Además, un bajo grado de agotamiento emocional (77,8%) y un alto índice de realización personal (100%). Concluyéndose la existencia de relación significativa entre las variables ($p = 0.029 < 0.05$).

De acuerdo con Cubas R. (23) durante el 2018, realizo una investigación sobre “Estrés y desempeño laboral del trabajador asistencial del Nosocomio La Victoria Sector II, Chiclayo”; para lograr encontrar una relación significativa entre

estrés y rendimiento en el trabajo; con una muestra de 53 participantes, en el cual se les aplicó dos formularios. Se obtuvo como resultado, un grado severo de estrés (45,3%) y un grado deficiente de desempeño laboral (47,2%). Además, grado alto de agotamiento emocional (52,8%), bajo grado de relación personal (67,9%) y un grado alto de despersonalización (60,4%). Concluyéndose que, hay una relación significativa entre las variables ($p = 0.000 < 0.05$).

Anacleto, L. (24) durante el 2018, en su investigación sobre “Estrés y el desempeño laboral del trabajador de salud del Nosocomio Regional Lambayeque, Chiclayo”; con el fin de hallar el vínculo entre el estrés y rendimiento en el trabajo; con una muestra de 25 participantes, en el cual se les aplicó un formulario. Se obtuvo como resultados, manifestaron un grado regular de estrés (84%) y un grado bajo de rendimiento laboral (87.5%), un índice regular de despersonalización (56%) y un índice alto de realización personal (56%). Concluyéndose que, hay una relación significativa entre las variables ($p = 0.026 < 0.05$).

Una de las teorías relacionadas al tema es la Teoría de Freudenberger la cual se refiere al estrés como un estado de agotamiento resultante de una actividad excesivamente intensa en el trabajo y la falta de preocupación por las necesidades personales como el sacrificio del bienestar de la persona. Es decir, una desorientación de la realidad, fuerza y objetivo ejercitado por los individuos sobre todo en trabajadores de prestación de servicio en medicina y enfermería, ello está asociada al salario insuficiente, horas extras de trabajo, falta de apreciación, impotencia, falta de formación, la seguridad del paciente y el exceso de responsabilidad. (25)

Está definido como la manifestación de agentes psicosociales de peligro, que al desarrollar un índice alto perjudica de forma importante el bienestar de los colaborados y el rendimiento laboral a medida que se va presentando de corto a largo plazo. Por otra parte, también se conceptualiza como la inestabilidad que se da entre la demanda y su habilidad de respuesta, también se le conoce como un estado con indicios psicológicos, físicos o sociales, donde para el individuo es complicado constituir una relación entre su capacidad y perspectiva puestas en ellos. En síntesis, el estrés se asocia a la aclimatación del individuo a situaciones

externas, a la habilidad de la persona para hacer frente y a un estado del cuerpo como es el caso de signos físicos, mentales, entre otros. (26)

Según Nawawi, el estrés es como un estado estresado, tanto físico como psicológico. Esta situación de depresión generalmente tiene las condiciones y características de que las situaciones del ambiente superan la habilidad de respuesta del individuo. El medio ambiente no solo significa el entorno físico, sino también el entorno social. Existen varias dimensiones e indicadores del estrés laboral, a saber. (27)

Exigencias del deber: Es un factor que está asociado con el trabajo, como las condiciones de trabajo y los procedimientos de trabajo para la ubicación física.

Exigencias del rol: Asociadas a la presión ejercida sobre alguien en relación al papel que desarrolla en una entidad.

Estructura organizacional: Si la forma y la estructura de la organización no son claras y ocurren durante un período de tiempo considerable, puede ser una fuente de estrés. La posición de los individuos en una estructura organizacional también puede ilustrar cómo se experimentan los niveles de estrés.

La actitud del liderazgo: Puede ser una fuente de estrés para los empleados, si un jefe no muestra una buena atención a sus empleados se sentirá deprimido y despreocupado.

Según Tongchaiprasit et al (2016), el estrés es la respuesta emocional y física que se presenta cuando las actividades laborales no se asocian con las habilidades, los materiales y las exigencias del empleado, más de la mitad de todos los empleados sufren un estrés intenso y dos tercios encuentran dificultades para concentrarse en sus trabajos debido al estrés. Además, es una reacción negativa de un individuo y causa diversos cambios, personales, emocionales y de conductas. (28)

Específicamente, el estrés laboral conduce a signos de tensión, como fatiga física y mental, que pueden causar otras condiciones, como obesidad, hipertensión, diabetes, trastornos del sueño, anorexia y rigidez muscular, cuando los síntomas

empeoran y se desarrolla estrés crónico. Además, el estrés puede exacerbar los problemas del bienestar psicológico y desarrollar afecciones mentales la depresión. (28)

Por ello, cuando los empleados están expuestos a estrés, pueden afectar el flujo de la atención, lo que disminuye no solo la satisfacción del personal; sino también, un mayor estrés por cambios de servicio continuamente lo que afecta negativamente el rendimiento del trabajador. En otros términos, el estrés laboral es un factor negativo que causa no solo daños físicos y mentales en el personal de salud, sino que también afecta directamente el desempeño. (28)

Por otra parte, el estrés es una respuesta que se desarrolla a una condición que se observa como retador o amenazante para la salud de un individuo. Según McGrath en 1976 definió el estrés laboral como una circunstancia dentro de la cual los trabajadores son importantes para ejecutar las tareas diarias que sobrepasan la habilidad del individuo; así mismo, la demanda que se requiere para realizar estas actividades. (29)

El estrés termina disminuyendo el rendimiento general de los empleados, así como el desarrollo de índices de error y deficiencia en las tareas asignadas, alto índice de despidos y ausencia de trabajadores debido a trastornos de ansiedad, dolores físicos, depresión constante, entre otros. También, son las conductas de los individuos que presentan por las situaciones demandantes y opresiones laborales que no corresponde con sus discernimientos, intelecto y que retan su capacidad para hacer frente. (29)

Por otro lado, Robbins y Sanghi (2006) definen como un estado dinámico dentro de la cual un individuo se enfrenta a una pertinencia, limitaciones o situaciones asociada con lo que el individuo aspira y cuya consecuencia es tanto inseguro como necesario. Así mismo, el ambiente de trabajo de los empleados que laboran en una institución de servicio puede ser causante para desarrollar tal tensión, ya que puede resultar tedioso conectar inmediatamente con el cliente en todos los niveles. (29)

Los trabajadores que están sometidos a esa enorme tensión son gracias a factores percibidos en la institución como: la sobrecarga, ambigüedad de roles, conflicto de roles, responsabilidad por las personas, participación, falta de evaluación y evaluación del desempeño, falta de retroalimentación, escala salarial, falta de apoyo de la institución y mantener el cambio rápido. (29)

La transición de una enfermera ha sido descrita como un proceso estresante. La carrera de enfermería fue designada como una ocupación particularmente agobiante y el entorno de trabajo que se percibe ampliamente como inherentemente estresante. (30) Las enfermeras trabajan en un entorno que incluye la participación directa en incidentes críticos, como el cuidado de pacientes en estado crítico, la participación en las decisiones del final de la vida con las familias, los esfuerzos de reanimación y las muertes inesperadas de los pacientes. (31)

Su papel durante la emergencia es amplio para incluir otras responsabilidades de atención que pueden aumentar el estrés laboral, como brindar una atención médica para muchas personas en la comunidad, atender las necesidades de atención primaria y de urgencia médica, así como las necesidades de los no asegurados; y brindar atención de emergencia a pacientes con enfermedades agudas y víctimas de traumatismos graves. (31)

Además, el entorno de trabajo intrínsecamente desafiante que experimentan las enfermeras puede conducir a mayores niveles de agotamiento y estrés laboral. (31) Los niveles altos de estrés traen numerosas consecuencias como el agotamiento, las bajas por enfermedad y una alta rotación de enfermeras. (30)

Por otra parte, la enfermería es identificada como una ocupación con altos niveles de estrés. Durante la última década, han reportado el nivel más alto de estrés laboral entre todo el equipo profesional de la salud. Según la Entidad Nacional de Seguridad en el trabajo y Salud, indicó que la enfermería era una de las carreras que tiene una influencia con altos índices de trastornos de salud asociados con el estrés. (32)

Los estudios demuestran que el estrés relacionado con el trabajo prolongado asociado con la falta de estrategias, puede generar efectos peligrosos en el bienestar del personal de enfermería, como el raciocinio para afrontar a las demandas del trabajo. Esto deteriora severamente la calidad y eficiencia del servicio en la atención de salud a la población. (32)

Se encuentra que un alto grado de estrés entre las enfermeras trae como consecuencias el agotamiento, la disminución organizacional y la satisfacción laboral, el ausentismo, calidad inadecuada del trabajo, rotación, deterioro del bienestar psicológico y fisiológico. Además, los índices de estrés laboral entre los profesionales de enfermería varían entre regiones, organizaciones, departamentos, especialidades de enfermería y otros. Esta diferencia se ha atribuye a los diferentes sistemas de salud, su cultura, disponibilidad de recursos, naturaleza del trabajo, diferentes niveles educativos, edad, contrato de trabajo, experiencia laboral y rasgos de personalidad. (32)

Las Dimensiones del estrés laboral son tres, una de ellas es la realización personal, que incluye las habilidades profesionales, la influencia y los logros. Es decir, disminución de la satisfacción personal por uno mismo y resultados obtenidos. (33,34), otra de las dimensiones es el agotamiento emocional, donde se describe a la sensación de cansancio de la energía y el vigor emocional. Es decir, sensación de fatiga, sobrecarga y agotamiento excesivo por el trabajo. (33,34) y la última dimensión es la despersonalización, esta se refiere al desapego emocional y la indiferencia hacia las personas. Es decir, al cambio de actitud hacia el ambiente de trabajo. En el caso del personal de la salud, esto se traduce en un cambio de actitud negativamente y cínicamente hacia los pacientes y el trabajo. (33,34)

En el desempeño laboral tenemos la Teoría de Chiavenato, ésta la define como la eficacia que manifiesta el trabajador al realizar sus tareas laborales, lo que resulta imprescindible para las instituciones, pues resulta una ventaja competitiva para las organizaciones. Además, el rendimiento laboral está asociado a las peculiaridades del individuo, donde están constituidas por las competencias, habilidades y discernimiento adquirido por los trabajadores, ello atribuye a la capacidad para competir de las organizaciones. (35)

Este término también lo podemos definir como rendimiento laboral, es decir el comportamiento que un individuo ofrece para aprovechar el valor de una organización durante un período de tiempo. Cualquier departamento de recursos humanos tiene como objetivo aprovechar y aumentar el rendimiento laboral de sus empleados, lo que lleva a aumentar la productividad al nivel más alto posible. (36) Ello refiere a qué tan bien (en términos de calidad y cantidad) un empleado realiza las tareas especificadas en sus responsabilidades laborales. (37)

El rendimiento del trabajo se conceptualiza como prácticas sobresalientes para las metas de la entidad, que incluye conductas de trabajadores tanto rentable como desfavorable que ayuda o detrae valor a los metas, así mismo refiere como el comportamiento y la consecuencia que emprenden los trabajadores que coopera a las metas, ello significa que el rendimiento laboral es la efectividad de los comportamientos individuales que contribuyen a los objetivos. (38) Según Campbell et al (2015), el desempeño laboral es un constructo que abarca conductas bajo el control del personal que contribuyen a las metas organizacionales. Existen tres dominios principales del desempeño laboral: (39)

Uno de ellos es el desempeño de tareas: Es la conducta que favorece a la productividad de un bien o servicio. Ello comprende conductas que se transforma según el tipo de trabajo, como el caso de ejecutar las actividades laborales, actualizar el discernimiento, laboral con exigencia, solucionar situaciones complicadas, entre otras. (39)

Luego tenemos el desempeño contextual: Es una conducta organizacional, es decir prácticas que ayuda a los objetivos de la entidad favoreciendo a los individuos que le rodean y en el aspecto mental. Ello abarca actividades más allá de las funciones laborales, decisión, proactividad, colaborar con otros, el cual fomenta la actividad efectiva de la entidad, pero no indispensable con un efecto claro sobre el rendimiento de los empleados. (39)

Y finalmente el comportamiento laboral contraproducente: Es una conducta voluntaria que daña el bienestar de la entidad. Ello abarca la conducta fuera la función, reclamación, la ejecución errónea de las actividades a voluntad y la mala

realización de las prerrogativas, entre otros. Estas conductas incorrectas están asociadas con efectos negativos a nivel personal y organizacional. (39)

Según Deadrick define el desempeño laboral como el producto laboral conseguido para cada cargo durante un período de tiempo específico, además explica que el rendimiento está asociado con el deseo y la iniciación para tratar nuevos objetivos laborales, lo que permitirá un alto índice en la productividad de la persona que lo presenta. Por ello a través del tiempo, el rendimiento laboral ha sido un asunto esencial de investigación en las diferentes áreas de una gerencia. (40)

Posteriormente, Borman, lo define como la conducta en el rol que le designan, lo que implica que los trabajadores logran su meta esperada de la institución al adoptar el comportamiento de una empresa. También es un comportamiento extra-rol, que se refiere a actividades que muestran un entusiasmo especial, durante el curso del trabajo, para completar tareas, cooperar con otros y realizar activamente tareas más allá de los requisitos organizacionales. Por lo tanto, el desempeño es propicio para lograr las metas organizacionales. (40)

Por otra parte, la asociación del bienestar psicológico y el desempeño laboral influye directamente con la productividad, ya que los trabajadores felices son más productivos que los trabajadores menos felices o infelices. Por ello, los empleados con altos niveles de bienestar psicológico tendrán un mejor desempeño en comparación con aquellos que tienen niveles más bajos de bienestar psicológico. También, este proceso psicológico de bienestar - desempeño laboral a través de un compromiso afectivo del empleado como las percepciones de los empleados sobre su apego emocional o identificación con su organización. (41)

El Desempeño laboral en el área de enfermería se manifiesta a través de las enfermeras ya que son uno de los insumos de cualquier sistema de salud y tienen un fuerte efecto en el desempeño de la organización, es el valor fundamental para lograr un alto nivel de atención al paciente. Además, la eficiencia de las enfermeras en el desempeño de sus funciones está asociada con el cuidado directo de sus pacientes. (42)

En el contexto de la atención médica, el desempeño del trabajo de las enfermeras se centra en comprender las necesidades de los pacientes al brindar atención y soluciones adecuadas. Es imperativo que las enfermeras puedan ajustar su desempeño para reflejar la realidad de los pacientes. Dado que la interfaz enfermera – paciente abarca el elemento de la interacción enfermera - paciente para coproducir un servicio, el aspecto de la interacción es importante para satisfacer las expectativas de los pacientes en aumento. (42)

El desempeño expresivo e interactivo de las enfermeras será mayormente evaluado porque los pacientes son más sensibles hacia el comportamiento de la enfermería. Además de eso, se enfatizó que los procesos de cuidado deben adaptarse a los criterios de desempeño para satisfacer las necesidades del paciente en términos de medios de servicio íntimos y complejos. (42)

La atención médico exitosa realizada con un buen desempeño laboral, personaliza la experiencia de la atención médica en torno a las necesidades individuales de sus pacientes y las necesidades de los miembros de su personal. Es ampliamente aceptado que el desempeño excelente de las enfermeras tiene más probabilidades de generar pacientes satisfechos y crear resultados más favorables para la organización. (42) Por el contrario, si el desempeño disminuye, tendrá consecuencias no deseadas, como una atención deficiente al paciente y un número creciente de quejas de los pacientes. En pocas palabras, el hospital con mejor desempeño tiene ventaja competitiva sobre aquellos que no perciben el desempeño laboral como un factor importante para que los pacientes regresen al mismo hospital. (42)

En las Dimensiones del desempeño laboral se identificó la motivación, la cual se define como los factores y razones que hacen que los empleados trabajen duro de una manera determinada para lograr las metas deseadas. Es decir, asegurarse de que los empleados estén satisfechos, tengan las habilidades requeridas, el conocimiento y tengan metas que los entusiasmen por realizar el trabajo. (36)

Seguidamente, la responsabilidad, esta se refiere al cumplimiento de las funciones del personal asistencial. La profesión de enfermería exige un alto nivel

de conducta profesional de cada enfermera registrada es responsable de su práctica, cuya responsabilidad es brindar el más alto nivel de atención posible a los pacientes, mantener la información del paciente confidencial y compartir sólo con colegas profesionales, mantener la confianza de quienes le permiten el acceso a una propiedad privada, mantener informado al usuario sobre su situación actual para garantizar que comprenda la naturaleza y el propósito de su atención y tratamiento y preservar en todo momento la vida humana, tanto nacida como por nacer. (43)

Además, liderazgo y trabajo en equipo, la cual puede afectar el desempeño de los empleados, ya que un estilo de liderazgo adecuado impulsa y guía a los miembros hacia las metas de la organización. Adoptar el estilo de liderazgo correcto es clave para un desempeño excelente como una forma de gerente o líder trata con la fuerza laboral y controla los recursos dentro de la organización y motiva a los empleados a trabajar duro. (36)

La enfermería es apoyar el aprendizaje y el desarrollo profesional del personal asegurando el logro de sus competencias esenciales requeridas para una carrera productiva como enfermero (a), así como los objetivos individualizados del personal, ello incluye la autoevaluación a corto y largo plazo para maximizar el rendimiento de su trabajo como parte del desarrollo y mantenimiento de una fuerza laboral. (44)

Por lo tanto, formulamos la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2022?

Entonces se precisa que la indagación se justificó desde la parte teórica, debido a que el marco teórico se plasmó en base a las fuentes de información que se verificaron mediante artículos científicos, informes, entre otros. Además, nuestra investigación servirá para proporcionar nuevos conocimientos para futuras investigaciones.

El estrés laboral constituye una carga para la salud pública, debido a que conlleva un gran esfuerzo mental y físico porque están expuestos a diversos factores de riesgos como la presión, exigencia y contenido de trabajo, el cual afecta

cada vez al trabajador en especial a médicos y enfermas(os) en la parte personal y profesional como en su desempeño laboral. Por ello, es importante conocer el grado de estrés laboral del personal de salud, con el propósito de mejorar la salud mental, para ello es importante que las autoridades tomen medidas necesarias para contribuir al bienestar y salud de los trabajadores, lo que conllevará a un mejor rendimiento laboral.

Desde el aspecto metodológico, el presente estudio empleó dos formularios, que fueron tomados de dos estudios posteriores del mismo tema de estudio, y tiene su respectiva validación, para recabar los datos en específica y determinar el grado de estrés y desempeño laboral en el personal del área de enfermería del Hospital Belén y por ende servirá para posteriores investigaciones.

Después de analizar la información tanto teórica y empírica, de las variables de estudio, se plantean las hipótesis que serán puestas a prueba mediante el análisis estadístico. Además, la formulación de estas es necesaria en investigaciones que buscan disponer relaciones, ya que participan los elementos establecidos del fenómeno bajo estudio, lo que colabora a describir sus variables o atributos a partir de cualidades y valores que los mismos poseen.

Por ello se plantean la siguiente hipótesis, ya que se evidencio en otras investigaciones encontradas la relación de ambas variables, donde la hipótesis general afirma que existe relación entre el estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2022.

Además, se tiene como objetivo general determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2022. Y como objetivos específicos; Determinar las características biológicas y laborales en el personal de enfermería del Hospital Provincial Docente Belén; Determinar el nivel de estrés laboral del personal de enfermería del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2022; Determinar el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2022; Determinar la relación entre las dimensiones de realización personal, agotamiento emocional, despersonalización

y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Provincial Docente Belén de - Lambayeque, 2022; Determinar la relación entre las dimensiones de motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo, formación y desarrollo personal y el estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2022.

II. MATERIALES Y MÉTODO

El presente estudio fue básico, analítico, de tipo cuantitativo porque su propósito fue aplicar un método numérico para la obtención de los datos en relación con el fenómeno en investigación. Además, fue tipo correlacional, debido a que su objetivo fue identificar la relación que existe entre las variables en análisis. (45,46)

Por otra parte, la indagación tuvo un diseño transversal y no experimental, ya que su propósito fue recolectar los datos en un determinado momento y posterior a ello, analizarlos sin modificar alguna información hallada. (45)

Para el diseño de investigación se utilizó la siguiente formula; donde (M) representa al Personal de Enfermería, (O) nos indica Observación, (X) equivale a la variable de estrés laboral y (Y) a la variable de desempeño laboral, entre estas encontramos a (r) que muestra la relación entre ambas variables.

La población de estudio para la investigación estuvo conformada por 85 trabajadores de enfermería del Hospital Provincial Hospital Belén de Lambayeque en el año 2022. Para obtener el tamaño de muestra mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple para poblaciones finitas y criterios de proporción de éxito y fracaso cualitativo. Se obtuvo mediante un cálculo, dando los siguientes valores, $N = 85$ trabajadores; $Z=2.56$; ya que el nivel de confianza es del 99%; $e = 0.065$; $p=0.6$; $q = 0.4$.

Finalmente, la muestra estuvo conformada por 70 trabajadores en enfermería, cumpliendo los criterios de inclusión y exclusión.

Para la realización del estudio, se solicitó a la Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán, en Chiclayo, una carta de presentación para el director del Hospital de Belén, Lambayeque, solicitando el permiso para tener acceso al área de enfermería.

Luego de ello, se realizó las coordinaciones previas para la firma del consentimiento informado con el responsable del servicio, y aplicar los instrumentos al personal de enfermería que asistieron a laboral el día de la aplicación del

formulario. Posterior a ello, se le explicó al trabajador sobre el tema de estudio y si están de acuerdo en participar voluntariamente, para finalmente entregar el cuestionario al personal asistencial de enfermería que dieron la autorización y desearon participar de esta indagación; el uso de la encuesta fue la técnica que se empleó para recopilar los datos requeridos sobre el tema de estudio planteado y el cuestionario fue el instrumento que se empleó para reunir la información de la población en estudio a través de una serie de ítems en base a una escala de Likert . (45)

Se hizo uso de Maslach Burnout Inventory, para aplicar el instrumento que fue creado por Cristina Maslach (1986), con el propósito de medir el grado de estrés del personal asistencial percibido en el trabajo.

El formulario fue tomado del autor de Ortiz. (47), el cual está constituido por 22 preguntas, las cuales se dividen en tres dimensiones: La realización personal, contiene 8 ítems, el agotamiento emocional, contiene 9 ítems, y despersonalización, contiene 5 ítems, además el formulario constó con un rango de puntuación total de 0 a 132, donde el nivel bajo (0 – 19), el nivel medio (20 – 32) y el nivel alto (33 – 132). Los valores de respuesta son: nunca (0), pocas veces al año o menos (1), una vez al mes o menos (2), unas pocas veces al mes (3), una vez a la semana (4), pocas veces a la semana (5) y todos los días (6).

En cuanto al instrumento Desempeño laboral fue creado por Rodríguez y Ramírez (2015) y adaptado por Granados y Lora (2020), con el propósito de medir el grado de desempeño del personal asistencial percibido en el trabajo.

El formulario fue tomado por los autores Machacuay y Verá (48), el cual estuvo constituido por 28 preguntas, las cuales se dividen en cuatro dimensiones: La motivación, contiene 7 ítems (1,2,3,4,5,6,7); la responsabilidad, contiene 8 ítems (8,9,10,11,12,13,14,15); ser líder y trabajar en equipo, contiene 8 ítems (16,17,18,19,20,21,22,23) y formación y desarrollo personal, contiene 5 ítems (24,25,26,27,28), asimismo el formulario consta con un rango de puntuación total de 0 a 132, donde el nivel bajo (28-56), el nivel medio (57-84) y el nivel alto (85-112). Los valores de respuesta son: nunca (1), a veces (2), frecuentemente (3), y siempre (4).

Finalmente, el formulario de estrés laboral fue tomado del autor Ortiz. (47), donde validó el instrumento por 3 jueces expertos en el tema, quienes constataron la validez convergente y la conformidad para su posterior aplicación. Así mismo, para el formulario de desempeño laboral fue tomado de los autores Machacuay y Verá (48), quienes validaron el instrumento a través de 5 jueces expertos en el tema investigación, obteniendo un valor de 90% de aceptación, indicando que el formulario es adecuado para su posterior aplicación; por otro lado, el formulario de estrés laboral fue tomado del autor Ortiz. (47); a su vez, se realizó una prueba de piloto haciendo uso del Alfa de Cronbach, quien tuvo como resultado un valor de 0.80 permitiendo la aplicación del instrumento.

Así mismo, para el formulario de desempeño laboral fue tomado de los autores Machacuay y Verá (48), quienes realizaron una prueba piloto para constatar la fiabilidad del instrumento a través del Alfa de Cronbach y obtuvo como resultado 0.86 lo que permitió su aplicación

En cuanto al procedimiento de análisis de datos, se empleó programas que permitieron conservar y analizar los datos recabados a través del cuestionario aplicado a la población de estudio. El programa Microsoft Excel, permitió conservar los datos recabados para posteriormente aplicar el programa SPSS versión 26, el cual permitió determinar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, para identificar la correlación estadística de Rho de Spearman que permita encontrar la relación entre dos variables. Por lo tanto, se presentó los datos analizados a través de tablas o figuras de acuerdo con los objetivos establecidos con el fin de determinar las conclusiones y a través de ellos las recomendaciones.

El presente estudio estuvo bajo tres principios éticos: autonomía, beneficencia y justicia. El primer principio permitió que las investigadoras comuniquen y expliquen de manera detallada al futuro participante sobre el tema de estudio con el fin de determinar su participación de manera voluntaria firmando el consentimiento informado. El segundo principio permitió que las investigadoras realicen una indagación y análisis sobre las variables planteadas sin perjudicar a la población en participación sino establecer un beneficio. Y el tercer principio permitió que las autoras del estudio realicen un informe de acuerdo con las reglas

establecidas por la universidad y la investigación sin alteración de los datos encontrados. (49)

Además, la presente indagación estuvo bajo cuatro términos científicos: la credibilidad, transferibilidad, la dependencia y la conformabilidad; El primer criterio, logró que las autoras del estudio realicen una búsqueda de la información requerida en base a documentos científicos y actuales. El segundo criterio, logró que las autoras del estudio plasmen los datos suficientes sobre el tema planteado con el fin de poder comparar la información encontrada con posteriores estudios.

El tercer criterio, logró que las investigadoras establezcan un informe estructurado, donde detalle los datos específicos y claros sobre los objetivos planteados para posteriores investigaciones de la misma variable. Y el cuarto criterio, logró que las autoras del estudio realicen un adecuado análisis sobre el tema en investigación en base a los objetivos sin perder el contexto que se requiere. (50)

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

Tabla N°01. Distribución entre el estrés laboral y desempeño laboral en el personal de enfermería del HPDB Lambayeque 2022.

		Desempeño Laboral			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Estrés Laboral	Alto	6	0	16	22
	Medio	28	1	0	29
	Bajo	18	1	0	19
Total		52	2	16	70

Se observa la distribución del desempeño laboral con respecto al estrés laboral entre las categorías alto, medio y bajo en las variables de estudio, por lo que se observa que la mayoría de los encuestados tienen desempeño alto llegando a un 52%, distribuidos en el estrés laboral medio y bajo en su mayor cantidad. Se identificó que 16 y trabajadores tienen un desempeño laboral bajo acompañado de un alto estrés laboral.

Tabla N°02. Prueba Chi cuadrado de asociación entre el estrés laboral y desempeño laboral en el personal de enfermería del HPDB Lambayeque 2022.

	Valor	df	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	45,509	4	,000
Razón de verosimilitud	50,048	4	,000
Asociación lineal por lineal	29,775	1	,000
N de casos válidos	70		

Tabla N°03. Prueba Rho de Spearman de relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en el personal de enfermería del HPDB Lambayeque 2022.

			Estres Laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Estres Laboral	Coef.	1,000	-,643**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Desempeño Laboral	Coef.	-,643**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Mediante la prueba chi-cuadrado, se observa que existe relación entre las variables estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores HPDB de Lambayeque 2022 (Sig < 0.05). Al comprobarse la relación entre las variables, se hizo uso de Rho de Spearman con un -0.643, obteniendo una alta relación, por lo que quiere decir que a medida que aumenta el estrés laboral, el desempeño laboral disminuye en el personal de enfermería.

Tabla N°4. Características biológicas y laborales del personal de enfermería del HPDB Lambayeque 2022

		Frec.	%
Sexo	Masculino	12	17,1%
	Femenino	58	82,9%
Estado Civil	Soltero	26	37,1%
	Casado	35	50,0%
	Divorciado	9	12,9%
Grado Academico	Lic. Enfermería	70	100,0%
Tipo de Trabajo	Contratado	54	77,1%
	Nombrado	16	22,9%
Tiempo de Servicio	Menos de 1 año	6	8,6%
	De 2 a 3 años	12	17,1%
	4 años a mas	52	74,3%

En las características del personal de enfermería, el sexo femenino es el que más prevalece, con el 82.9%, en cuanto al estado civil el 50% se encuentra casado, seguido del 37.1% que es soltero. Se observa además que el 77.1% eran contratados y el 22.9% nombrado, finalmente el 74.3% tiene 4 años a más de servicio.

Tabla N°5. Nivel de estrés laboral del personal de enfermería del HPDB Lambayeque 2022

Estrés Laboral	Frec.	%
Alto	22	31%
Medio	29	41%
Bajo	19	27%
Total	70	100%

Se observa que el nivel de estrés predominante es mediano con el 41%, seguido por el alto estrés con el 31% y el último lugar el 27% para un bajo estrés.

Tabla N°5. Nivel de estrés laboral por dimensiones en el personal de enfermería del HPDB Lambayeque 2022

	Alto		Medio		Bajo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Dimension: Realizacion Personal	15	21.4%	36	51.4%	19	27.1%
Dimension: Agotamiento Emocional	33	47.1%	30	42.9%	7	10.0%
Dimension: Despersonalizacion	11	15.7%	34	48.6%	25	35.7%

En cuanto a las dimensiones del nivel de estrés laboral lo que más destaca, la dimensión realización personal, el cual indica que el 51.4% tiene nivel medio, en la dimensión agotamiento emocional con 47.1% y en la dimensión despersonalización el 48.6% tiene nivel medio.

Tabla N°6. Nivel de desempeño laboral del personal de enfermería del HPDB Lambayeque 2022

Desempeño Laboral	Frec.	%
Alto	52	74%
Medio	2	3%
Bajo	16	23%
Total	70	100%

En cuanto al desempeño laboral, se tiene que el 74% tiene un alto nivel de desempeño laboral, el 3% con un nivel medio y el 23% nivel bajo. Es así como se identifica que existe un mayor porcentaje con buen desempeño laboral.

Tabla N°7. Nivel de desempeño laboral por dimensión en el personal de enfermería del HPDB Lambayeque 2022

	Alto		Medio		Bajo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Dimensión: Motivación	16	22,9%	6	8,6%	48	68,6%
Dimensión: Responsabilidad	20	28,6%	12	17,1%	38	54,3%
Dimensión: Liderazgo y trabajo en equipo	17	24,3%	17	24,3%	36	51,4%
Dimensión: Formación y Desarrollo personal	11	15,7%	29	41,4%	30	42,9%

En cuanto a las dimensiones que componen el desempeño laboral se destaca lo siguiente: En la dimensión Motivación el 68.6% es nivel bajo, en la dimensión responsabilidad el 54.3% es nivel bajo, en la dimensión Liderazgo y Trabajo en equipo el 51.4% es nivel bajo, en la dimensión Formación y Desarrollo Personal el 42.9% es nivel bajo.

Tabla 8. Estadístico Rho de Spearman entre las dimensiones de realización personal, agotamiento emocional, despersonalización y el desempeño laboral en el personal de enfermería del HPDB Lambayeque 2022.

		Dimension: Realizacion Personal	Dimension: Agotamiento Emocional	Dimension: Despersonalizacion	Variable: Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Dimension: Realizacion Personal	Coef.	1,000	,411**	,668**	,454**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	70	70	70	70
	Dimension: Agotamiento Emocional	Coef.	,411**	1,000	,390**	,534**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,001	,000
		N	70	70	70	70
	Dimension: Despersonalizacion	Coef.	,668**	,390**	1,000	,549**
		Sig. (bilateral)	,000	,001	.	,000
		N	70	70	70	70
	Variable: Desempeño Laboral	Coef.	,454**	,534**	,549**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
		N	70	70	70	70

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

Tabla 8. Estadístico Rho de Spearman entre las dimensiones de realización personal, agotamiento emocional, despersonalización y el desempeño laboral en el personal de enfermería del HPDB Lambayeque 2022.

En cuanto a la relación y la intensidad de la misma en las dimensiones de la variable de estrés laboral (Realización personal, Agotamiento emocional, Despersonalización) y desempeño laboral en el personal de enfermería del HPDB de Lambayeque en el año 2022, se evidenció que, entre la dimensión realización personal y desempeño laboral se tiene un $r=0.454$ (sig =0.000) siendo una relación directa y baja, entre la dimensión agotamiento emocional y desempeño laboral se tiene $r=0.534$ (sig=0.000) siendo una relación directa y media. Finalmente, la dimensión despersonalización y desempeño laboral s tiene un $r=0.549$ (sig=0.000) siendo una relación directa y media.

Tabla 9. Estadístico Rho de Spearman entre las dimensiones de motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo, formación y desarrollo personal y el estrés laboral en el personal de enfermería del HPDB Lambayeque 2022

		Variable: Estres Laboral	Dimension: Motivacion	Dimension: Responsabilidad	Dimension: Liderazgo y trabajo en equipo	Dimension: Formacion y Desarrollo personal	
Rho de Spearman	Variable: Estres Laboral	Coef.	1,000	,598**	,545**	,515**	,617**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000
		N	70	70	70	70	70
	Dimension: Motivacion	Coef.	,598**	1,000	,665**	,710**	,586**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
		N	70	70	70	70	70
	Dimension: Responsabilidad	Coef.	,545**	,665**	1,000	,808**	,657**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000
		N	70	70	70	70	70
	Dimension: Liderazgo y trabajo en equipo	Coef.	,515**	,710**	,808**	1,000	,696**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000
		N	70	70	70	70	70
	Dimension: Formacion y Desarrollo personal	Coef.	,617**	,586**	,657**	,696**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.
		N	70	70	70	70	70

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

En cuanto a la relación y la intensidad de la misma en las dimensiones de la variable de desempeño laboral (Motivación, Responsabilidad, Liderazgo y equipo de trabajo; y Formación y Desarrollo Personal) y estrés laboral en el personal de enfermería del HPDB de Lambayeque en el año 2022, se tiene que: entre la dimensión Motivación y estrés laboral se tiene un $r=0.598$ ($\text{sig} = 0.000$) siendo una relación directa y alta, en la dimensión Responsabilidad y estrés laboral se tiene un $r=0.545$ ($\text{sig}=0.000$) siendo una relación directa y alta, en la dimensión Liderazgo y trabajo en equipo y estrés laboral se tiene un $r=0.515$ ($\text{sig}=0.000$) siendo una relación directa y media. Finalmente, en la dimensión Formación y Desarrollo Personal y estrés laboral se tiene un $r=0.617$ ($\text{sig}=0.000$) siendo una relación directa y alta.

3.2. Discusión

Mediante el siguiente estudio realizado en el Hospital Provincial Docente Belén, se identificó la relación significativa y negativa entre el estrés laboral y desempeño laboral en el personal de enfermería ($r=-0.643$); por lo tanto, al presentar un mayor estrés laboral, existe menor desempeño laboral. Los hallazgos entre el estrés y desempeño laboral muestran en su mayor cantidad un desempeño laboral alto llegando a 52%, distribuidos entre estrés laboral, medio y bajo.

Los estudios demuestran que el estrés relacionado con el trabajo prolongado, asociado con la falta de estrategias puede generar efectos peligrosos en el bienestar del personal de enfermería, como el raciocinio para afrontar a las demandas del trabajo. Esto deteriora severamente la calidad y eficiencia del servicio brindado a la población. (32). Claramente podemos mencionar la teoría la Teoría de Freudenberger la cual se refiere al estrés como un estado de agotamiento resultante de una actividad excesivamente intensa en el trabajo y la falta de preocupación por las necesidades personales como el sacrificio del bienestar de la persona.(25)

Al respecto, se han encontrado dos estudios internacionales, nacionales y locales que muestran semejanza con lo evidenciado en el presente estudio. Uno de ellos es la investigación de Chaguay I. (12) que identificó una relación significativa ($p = 0.001 < 0.05$) entre las variables de estudio de un hospital de Guayaquil. Obtuvo que el 57% tenía un grado medio de estrés y el 59% grado medio de rendimiento laboral.

Así mismo esto coincide con lo evidenciado en el estudio de Zamora Z. (15), quien encontró una relación significativa inversa entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de un hospital en Chimbote. Cuyo resultado fue un alto índice de estrés (63,3%) y un bajo índice de rendimiento (43,3%)

Adicionalmente, en las investigaciones realizadas en Trujillo por León G. (18) y en Ica por Pereyra M. (19) se halló un vínculo inverso entre el estrés y el desempeño laboral ($p = 0.000 < 0.05$), de modo que, si existe niveles altos de estrés, el desempeño del colaborador disminuye. En Chiclayo, las investigaciones de Quispe Y. (22) y de Cubas R. (23) determinó que el estrés laboral tiene relación

significativa con el desempeño laboral, es así como el personal de salud manifiesta un grado severo de estrés y un grado deficiente del rendimiento en el trabajo. Es ampliamente aceptado que el desempeño excelente de las enfermeras tiene más probabilidades de generar pacientes satisfechos y crear resultados más favorables para la organización. (42)

En cuanto a las características biológicas y laborales en el personal de enfermería, se evidenció que el personal de sexo femenino es el que más prevalece, con un 82.9%. Por lo tanto, se puede decir que, se tiene en cuenta el papel significativo y la alta proporción de enfermeras en la prestación de atención sanitaria. (3) Es ampliamente aceptado que el desempeño excelente de las enfermeras tiene más probabilidades de generar pacientes satisfechos y crear resultados más favorables para la organización. (42)

Por otra parte, de acuerdo a los niveles de estrés, se encontró un alto nivel de estrés (31%), seguido por un nivel medio de estrés (41%) y bajo nivel de estrés (27%), siendo predominante el nivel medio; y de acuerdo a las dimensiones de ámbito personal, tenemos un nivel medio (51,4%). Asimismo, Pereyra M. (19) y Acosta C. (17) en sus investigaciones identificaron que el personal presenta un nivel de estrés medio (55,3%); sin embargo, se encontraron discrepancias con los hallazgos presentados en el estudio de Cubas R. (23) ,quien tuvo como resultados que el 45.3% de los trabajadores presentaron un grado severo de estrés.

Sin embargo, estos hallazgos pueden deberse al tipo de unidad donde la enfermera ejerce sus funciones, pues aquellas que trabajan en unidades que ayudan a los pacientes estables y ambulatorios sin necesidad de un seguimiento, su labor se vería menos estresante; en comparación con las unidades donde hay cuidados intensivos y ocupan principalmente pacientes críticos los que requieren mayor atención. En una investigación realizada a nivel mundial, se encontró que el 95% de los trabajadores manifiestan cierto grado de estrés durante una emergencia, dado que el personal está expuesto físico y emocionalmente a diferentes condiciones de trabajo en comparación con otras ocupaciones; por ello debe aumentar sus habilidades emocionales para adaptarse a las condiciones anormales del entorno del trabajo, especialmente en diferentes situaciones de crisis. (5,4)

También se encontró que el 74% de personal del HPDB Lambayeque presenta un óptimo desempeño laboral y como resultado un mejor clima laboral y atención al paciente; sin embargo, de acuerdo a la dimensión de desempeño laboral este es de un nivel bajo, pero la que resalta en dicho nivel es la dimensión Motivación con un 68.6% del total. Por tanto, podemos decir que, si el trabajador de salud se siente realizado, tanto de manera personal como profesional, ello contribuirá a que se sienta animado y motivado con las actividades que ejecuta diariamente. Se sustenta por Al-Jedayaa y Mehreza (36) ,quienes detallan que la motivación es la fuerza que los colaboradores trabajen arduamente, además, también mencionamos a Cortavarria J. (20) quien realizó un estudio de investigación llegando a rescatar que sí existe un grado eficiente de desempeño (79.1%). En cambio, Leon G (18) tuvo como resultado, un bajo grado de desempeño lo cual impide desarrollar habilidades y competencias del personal.

Asimismo, en cuanto a la relación entre las dimensiones de la variable de salud laboral, están las siguientes: realización personal, agotamiento emocional, despersonalización y el desempeño laboral en el personal de enfermería del HPDB Lambayeque, se encontró una relación directa entre la variable estrés , específicamente la despersonalización con desempeño laboral teniendo $r=0.549$ ($\text{sig}=0.000$) siendo directa y media, es decir a mayor despersonalización en el personal de salud menor será el buen desempeño en su trabajo, tales hallazgos coinciden con los estudios de Zamora Z. (15) y Perez J et al. (16) ,quienes identificaron un vínculo significativo negativo entre la despersonalización y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería.

Por otro lado, se encontraron diferencias con la investigación de Pereyra M. (19),quien identifico que la despersonalización no está relacionada con el desempeño laboral. Estas se pueden asociar a la muestra tomada en el estudio con más de 10 años de labor, los cuales están en contacto con pacientes que requieren atención personalizada y de calidad y que la misma experiencia, les ha permitido sobrellevar las adversidades presentadas en el trabajo.

Respecto a la relación entre las dimensiones de la variable desempeño laboral tenemos las siguientes: motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo, formación y desarrollo personal, estrés laboral en el personal de enfermería

del HPDB Lambayeque, se encontró relación directa entre dimensiones, resaltando la dimensión Formación y Desarrollo Personal y estrés laboral con un $r=0.617$ ($\text{sig}=0.000$), siendo una relación directa y alta, es decir que, al existir un buen desempeño profesional asegurará el logro de sus competencias esenciales y objetivos individuales del personal, por lo tanto será menor el nivel de estrés laboral. (44)

En general, el personal de enfermería desempeña un papel fundamental en cualquier institución de atención de la salud, por lo que es necesario prestar atención en su salud física y mental, pues de no ser así, puede ser un factor de riesgo, afectando claramente la atención de calidad que merece el paciente. En efecto, el estrés perjudica claramente la salud mental, lo que compromete la productividad, el rendimiento y la calidad de la atención.

Así mismo, las relaciones humanas y la empatía con los pacientes y sus acompañantes han generado mucha responsabilidad, pues las malas relaciones pueden derivar en complicaciones psicológicas. Es necesario comprender mejor los problemas psicosociales relacionadas a nuestras variables. Es decir, una mejor comprensión al personal de enfermería puede guiar tanto a los administradores de atención médica, a los responsables de formular políticas hospitalarias, así como los instructores de enfermería y a proporcionar estrategias y programas apropiados para reducir los niveles de estrés en su personal.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusión

Existe relación entre las variables estrés laboral y desempeño laboral en el personal de enfermería del HPDB de Lambayeque 2022 (Sig < 0.05), mediante el estadístico Rho de Spearman, siendo esta de -0.643, siendo una relación alta de forma indirecta.

En cuanto a las características biológicas y laborales de los trabajadores del HPDB, se tiene en cuanto al sexo, el 17.1% son masculino y el 82.9% son femenino, en cuanto al estado civil el 37.1% son solteros, 50% casados y 12.9% divorciados. En cuanto al grado académico e 100% son licenciados, en cuanto al tipo de trabajo el 77.1% son contratados y 22.9% nombrados. En cuanto al tiempo de servicio el 8.6% son menores de 1 año, 17.1% de 2 a 3 años y 74.3% de 4 años a más.

En cuanto al estrés laboral del personal de enfermería del HPDB Lambayeque 2022, se tiene que el 41% tiene nivel de estrés medio, seguido del nivel alto con el 31% y finalmente el 27% tiene nivel de estrés bajo.

En cuanto al desempeño laboral en el personal de enfermería del HPDB de Lambayeque del 2022, se tiene que el 74% tiene un nivel alto, seguido del 23% tiene un nivel bajo y finalmente el 3% tiene nivel medio.

La dimensión realización personal y desempeño laboral se tiene un $r=0.454$ (sig =0.000) siendo una relación directa y baja, entre la dimensión agotamiento emocional y desempeño laboral se tiene $r=0.534$ (sig=0.000) siendo una relación directa y media. Finalmente, la dimensión despersonalización y desempeño laboral s tiene un $r=0.549$ (sig=0.000) siendo una relación directa y media.

La dimensión Motivación y estrés laboral se tiene un $r=0.598$ (sig = 0.000) siendo una relación directa y alta, en la dimensión Responsabilidad y estrés

laboral se tiene un $r=0.545$ ($\text{sig}=0.000$) siendo una relación directa y alta, en la dimensión Liderazgo y trabajo en equipo y estrés laboral se tiene un $r=0.515$ ($\text{sig}=0.000$) siendo una relación directa y media. Finalmente, en la dimensión Formación y Desarrollo Personal y estrés laboral se tiene un $r=0.617$ ($\text{sig}=0.000$) siendo una relación directa y alta.

4.2. Recomendaciones

Según los resultados obtenidos es importante la implementación de estrategias de prevención del estrés, tanto con el colaborador como en la institución de salud.

Al jefe de recursos humanos del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque desarrollar programas y actividades relacionadas al manejo del estrés, con la finalidad de que los profesionales de enfermería puedan hacer frente al estrés y evitar que ello influya en su vida cotidiana y laboral.

Se sugiere a los responsables de áreas o servicio del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque desarrollar reuniones constantes con los subordinados para otorgar la retroalimentación correspondiente que contribuya a mejorar su desempeño laboral; además de conocer el estado actual de cada uno de los colaboradores e identificar la existencia de problemas que están afectando el desarrollo eficaz de sus funciones.

Al director del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque se recomienda promover una línea de carrera, con la finalidad de contribuir al crecimiento profesional del trabajador, además de asegurar que cada logro sea reconocido y valorado en la institución de salud lo cual ello permitirá que el personal de enfermería se sienta motivado y perciba que se está reconociendo su competencia profesional.

Se sugiere a los profesionales de enfermería adoptar estrategias que les permitan hacer frente al estrés con el propósito de que logren controlar las emociones negativas y alcancen mejoras en la salud mental, asimismo asistir a los talleres y programas para controlar el estrés, pues si no se logra controlar a tiempo ello puede afectar de forma negativa su desempeño laboral.

REFERENCIAS

1. Deng J, Guo Y, Ma T, Yang T. How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers. *Environmental Health and Preventive Medicine* [Internet]. 2019 [cited 9 Marzo de 2022]; 24(2): p. 1-10. Available from: DOI: [10.1186/s12199-018-0758-4](https://doi.org/10.1186/s12199-018-0758-4)
2. Haeba A. Manage of job stres and measure employee performance in health services. *Business Entrepreneurial* [Internet]. 2018 [cited 9 Marzo de 2022]; 18(1): p. 53-64. Available from: DOI: [10.25105/ber.v18i1.5307](https://doi.org/10.25105/ber.v18i1.5307)
3. Yuanyuan M, Lan D, Liyan Z, Qiuyan L, Chunyan L, Nannan W, et al. Work stress among Chinese nurses to support Wuhan in fighting against COVID-19 epidemic. *Journal of Nursing Management* [Internet]. 2020 [cited 9 Marzo de 2022]; 28(5): p. 1002-1009. Available from: DOI: [10.1111/jonm.13014](https://doi.org/10.1111/jonm.13014)
4. Rakhshani T, Motlagh Z, Beigi V, Rahimkhanli M, Rashki M. The Relationship between Emotional Intelligence and Job Stress among Nurses in Shiraz, Iran. *Malayos J Med Sci* [Internet]. 2018 [cited 9 Marzo de 2022]; 25(6): p. 100-109. Available from: DOI: [10.21315/mjms2018.25.6.10](https://doi.org/10.21315/mjms2018.25.6.10)
5. Organización Panamericana de la Salud. Estudio advierte sobre elevados niveles de depresión y pensamientos suicidas en personal de salud de América Latina durante la pandemia. [Internet]; 2022 [citado 9 Marzo de 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/13-1-2022-estudio-advier-te-sobre-elevados-niveles-depresion-pensamientos-suicidas-personal>
6. Pragholapati A, Yosef I, Soemantri I. The Correlation of Resilience With Nurses Work Stress In Emergency Unit Rumah Sakit Al Islam (RSAI) Bandung. *Sorume Health Sciences Journal* [Internet]. 2020 [cited 9 Marzo de 2022]; 1(1): p. 1-10. Available from: https://www.academia.edu/99377727/The_Correlation_of_Resilience_with_Nurses_Work_Stress_in_Emergency_Unit_Rumah_Sakit_Al_Islam_Rsai_Bandung

7. Betancourt M, Domínguez W, Peláez B, Herrera M. Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia de COVID-19. Revista Científica Multidisciplinaria [Internet]. 2020 [citado 9 Marzo de 2022]; 4(3): p. 41-50. Disponible en: <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n1.2021.308>
8. Lizama N. ¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y como afectará la nueva cuarentena? [Internet]; 2021 [citado 9 Marzo de 2022]. Disponible en: <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-chronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/>
9. Gallegos H. El estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal profesional de enfermería en servicios críticos de Hospitales Nivel II-2 Puno y II-1 Juliaca. Rev Cient Investig Andina [Internet]. 2019 [cited 9 Marzo de 2022]; 17(1): p. 80-89. DOI: <http://dx.doi.org/10.35306/rev.%20cien.%20univ..v17i1.308>
10. Abarca Y, Soto J, Espinoza T. Estrés laboral y dinámica familiar en el personal de enfermería. Rev Cubana Med Gen Integr [Internet]. 2021 [citado 9 Marzo de 2022]; 37(3): p. 1-16. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300009
11. Gastelo-Salazar K, Rojas-Ramos A, Díaz-Vélez C, Maldonado-Gómez W. Clima educativo hospitalario y síndrome de burnout en internos de medicina. Rev Educ Méd [Internet]. 2020 [citado 9 Marzo de 2022]; 21(4): p. 237-246. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2018.09.004>
12. Chaguay I. Estrés laboral y desempeño laboral percibido en personal de enfermería de un Hospital de Guayaquil, 2021. [Tesis para optar el título de Maestro en Gestión de los servicios de la Salud]. Ecuador: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78610>

13. Jordán B. El estrés y desempeño laboral en equipos de trabajo en área covid 19 de un Hospital de Guayaquil, Ecuador 2021. [Tesis para optar el título de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Ecuador: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82093>
14. Viteri J. Desempeño laboral y su relación con el síndrome de burnout en los profesionales de la salud del Hospital Jaime Roldós, Ecuador, 2021. [Tesis para optar el título de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Ecuador: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67616>
15. Zamora Z. Estrés y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Unidad de Cuidados Intensivos-Hospital EsSalud III-Chimbote, 2021. [Tesis para optar el título de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Chimbote: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85658>
16. Pérez J, Mojonero J, Rosas M. Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado Arequipa 2021. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería]. Chincha: Universidad Autónoma de Ica; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/11262>
17. Acosta C. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería en Hospital COVID Nivel II de Lima. [Tesis para optar el título de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/11262>
18. León G. Nivel de estrés y su relación en el desempeño laboral del personal de enfermería en la Red de Salud Contumazá, 2020. [Tesis para optar el título de Maestra en Gestión Pública]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2021.

Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412018000200304

19. Pereyra M, Benabente R. Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital Santa María del Socorro, Ica. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería]. Chincha: Universidad Autónoma de Ica; 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1373>
20. Cortavarría J. Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, Chiclayo. [Tesis para optar el título de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4823890>
21. Vega K. Estrés laboral y desempeño profesional de los trabajadores de salud en un hospital de la provincia de. [Tesis para optar el título de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71157>
22. Quispe Y. Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud del Centro de Salud El Bosque, La Victoria, Chiclayo, 2018. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería]. Pimentel: Universidad Señor de Sipán; 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6475>
23. Cubas R. Estrés relacionado con el desempeño laboral del personal de salud, Centro de Salud La Victoria Sector II-Chiclayo, 2018. [Tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería]. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán; 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5414>
24. Anacleto L. Estrés laboral y el desempeño del personal asistencial que labora en el servicio de anatomía patológica del Hospital Regional Lambayeque, 2017. [Tesis para optar el título de Licenciado Tecnólogo médico en el área de

laboratorio clínico y anatomía Patológica]. Chiclayo: Universidad Alas Peruanas; 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12990/3243>

25. Chirico F. Job stress models for predicting burnout syndrome. *Ann Ist Súper Salud* [Internet]. 2016 [cited 9 Marzo de 2022]; 52(3): p. 443-456. Available from: DOI: [10.4415/ANN_16_03_17](https://doi.org/10.4415/ANN_16_03_17)
26. Estefanía J, Cárdenas L. Estrés laboral. *Rev Perspect Psicol* [Internet]. 2017 [citado 9 Marzo de 2022]; 13(1): p. 81-90. Disponible en: http://scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982017000100081
27. Nanda A, Soelton M, Luiza S, Putra S. The Effect of Psychological Work Environment and Work Loads on Turnover Interest, Work Stress as an Intervening Variable. *Advances Economics Business Management Research* [Internet]. 2019 [cited 9 Marzo de 2022]; 120(1): p. 225-231. Available from: DOI: [10.2991/aebmr.k.200205.040](https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200205.040)
28. Yu J, Park J, Sean S. Impacts of the COVID-19 pandemic on employees' work stress, well-being, mental health, organizational citizenship behavior, and employee-customer identification. *Journal of Hospitality Marketing Management* [Internet]. 2021 [cited 9 Marzo de 2022]; 30(5): p. 529-548. Available from: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/19368623.2021.1867283>
29. Lal D. Work stress and employee performance: An assessment of impact of work stress. *International Research Journal Human Resource Social Sciences* [Internet]. 2020 [cited 9 Marzo de 2022]; 7(5): p. 124-135. Available from: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1006580>
30. Blomberg K, Isaksson A. Work stress among newly graduated nurses in relation to workplace and clinical group supervision. *Journal of Nursing Management* [Internet]. 2014 [cited 9 Marzo de 2022]; 24(1): p. 80-87. Available from: DOI: [10.1111/jonm.12274](https://doi.org/10.1111/jonm.12274)

Johansen M, Cadmus E. Conflict management style, supportive work environments and the experience of work stress in emergency nurses. *Journal of Nursing Management* [Internet]. 2015 [cited 9 Marzo de 2022]; 24(2): p. 211-218. Available from: DOI: [10.1111/jonm.12302](https://doi.org/10.1111/jonm.12302)

32. Perera C, Pandey R, Srivastava A. Role of Religion and Spirituality in Stress Management Among Nurses. *Psychol Stud* [Internet]. 2018 [cited 9 Marzo de 2022]; 63(1): p. 187-199. Available from: DOI: [10.1007/s12646-018-0454-x](https://doi.org/10.1007/s12646-018-0454-x)

33. Larsen A, Helge M. Depersonalization reconsidered: An empirical analysis of the relation between depersonalization and cynicism in an extended version of the Maslach Burnout Inventory. *Journal Nordic Psychology* [Internet]. 2017 [cited 9 Marzo de 2022]; 69(3): p. 1-17. Available from: <https://doi.org/10.1080/19012276.2016.1227939>

34. Dzibur A, Lisica D, Abdulahovic D, Avdic D, Smajovic M, Mulic M. Burnout syndrome in primary healthcare professionals. *Journal of Health Sciences* [Internet]. 2018 [cited 9 Marzo de 2022]; 8(2): p. 122-127. Available from: <https://www.jhsci.ba/ojs/index.php/jhsci/article/view/643>

35. Bautista R, Cienfuegos R, Aguilar E. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Rev Invest Valor Agregado* [Internet]. 2020 [citado 9 Marzo de 2022]; 7(1): p. 109-121. Disponible en: DOI: [10.17162/riva.v7i1.1417](https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417)

36. Al-Jedayaa Y, Mehreza A. The effect of performance appraisal on job performance in governmental sector: The mediating role of motivation. *Journal Management Science Letters* [Internet]. 2020 [cited 9 Marzo de 2022]; 10(9): p. 2077-2088. Available from: DOI: [10.5267/j.msl.2020.2.003](https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.2.003)

37. Jiang H, Siponen M, Tsohou A. Personal use of technology at work: a literature review and a theoretical model for understanding how it affects employee job performance. *European Journal of Information Systems* [Internet]. 2021 [cited

9 Marzo de 2022]; 1(1): p. 1-10. Available from:
DOI:[10.1080/0960085X.2021.1963193](https://doi.org/10.1080/0960085X.2021.1963193)

38. Singh K. Influence of Internal Service Quality on Job Performance. *Journal Procedia Social Behavioral Sciences* [Internet]. 2016 [cited 9 Marzo de 2022]; 224(1): p. 28-34. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.396>
39. Ramos-Villagrasa P, Barrada J, Fernández E, Koopmans L. Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales. *Journal of Work and Organizational Psychology* [Internet]. 2019 [cited 9 Marzo de 2022]; 35(3): p. 195-205. Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1576-59622019000300006
40. Wu G, Hu Z, Zheng J. Role Stress, Job Burnout, and Job Performance in Construction Project Managers: The Moderating Role of Career Calling. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. 2019 [cited 9 Marzo de 2022]; 16(13): p. 2394. Available from: DOI: [10.3390/ijerph16132394](https://doi.org/10.3390/ijerph16132394)
41. Kundi Y, Aboramadan M, Elhamalawi E, Shahid S. Employee psychological well-being and job performance: exploring mediating and moderating mechanisms. *International Journal of Organizational Analysis* [Internet]. 2021 [cited 9 Marzo de 2022]; 29(3): p. 736-754. Available from: https://www.researchgate.net/publication/343962495_Employee_psychological_well-being_and_job_performance_exploring_mediating_and_moderating_mechanisms
42. Hee O, Kamaludin N, Lee L. Motivation and Job Performance among Nurses in the Health Tourism Hospital in Malaysia. *International Review Management Marketing* [Internet]. 2016 [cited 9 Marzo de 2022]; 6(4): p. 668-672. Available from: <https://www.semanticscholar.org/paper/Motivation-and-Job-Performance-among-Nurses-in-the-Hee-Kamaludin/a05485f5b40d5333906064674699a830cb3825e5>

43. Altranais B. The code of professional conduct for each nurse and midwife. Journal Lenus [Internet]. 2022 [cited 9 Marzo de 2022]; 1(1): p. 1-11. Available from: <https://www.semanticscholar.org/paper/The-code-of-professional-conduct-for-each-nurse-and-Altranais/99cb19ca0ac4859fd3452cc3f2e6789764dc0cb8>
44. Thompson H, Santacroce S, Stone P, Weiss S. Use of individual development plans for nurse scientist training. Journal Nursing Outlook [Internet]. 2020 [cited 9 Marzo de 2022]; 68(1): p. 284-292. Available from: DOI: [10.1016/j.outlook.2020.01.001](https://doi.org/10.1016/j.outlook.2020.01.001)
45. Hernández-Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES; 2018 [citado 9 Marzo de 2022].
46. Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J, Romero H. Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis: Ediciones de la U; 2018[citado 9 Marzo de 2022].
47. Ortiz H. Prevalencia y factores asociados a Síndrome de Burnout en residentes del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza en el Contexto de Pandemia por COVID-19. [Tesis para optar el Grado de título de Médico Cirujano]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa;2020. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12773/12390>
48. Machacuay J, Vera G. Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020. [Tesis para optar el título de 2da Especialidad de Enfermería en Emergencia y Desastres]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12952/5562>
49. Ramírez I, Donoso F, Casado M. Derecho y bioética: Cuestiones jurídicas y éticas de la biomedicina y la biotecnología: UOC; [Internet] 2020 [citado 9 Marzo de 2022]. Disponible en:

<https://www.bioeticayderecho.ub.edu/es/publicacion-del-libro-derecho-y-bioetica-cuestiones-juridicas-y-eticas-de-la-biomedicina-y-la>

50. Silva I, Soareas J. Critérios e estratégias de qualidade e rigor na pesquisa qualitativa. Rev Cienc Enferm [Internet]. 2020 [cited 9 Marzo de 2022]; 26(28): p. 1-10. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532020000100402&script=sci_abstract

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO

El cuestionario forma parte del estudio denominado “Estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2022”, el cual pretende determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Belén, 2022. Para ello se le pide su colaboración para el llenado de las respuestas, garantizando el uso correcto de la información proporcionada, además del anonimato de los datos recabados.

I. DATOS GENERALES

- | | | |
|-----------------------|-----------------------------|-----|
| 1. Edad: | | |
| 2. Sexo: | Femenino | () |
| | Masculino | () |
| 3. Estado Civil: | Soltero (a) | () |
| | Casado (a) | () |
| | Otros (a) | () |
| 4. Grado académico: | Licenciado(a) en enfermería | () |
| 5. Tipo de contrato: | Contratado | () |
| | Nombrado | () |
| 6. Tiempo de servicio | Menos de 1 año | () |
| | 2 a 3 años | () |
| | 4 a más años | () |

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Tomado de Ortiz. (47)

Instrucciones: El cuestionario que a continuación se le presenta, tiene como objetivo medir el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería. Lea usted con mucha atención los siguientes enunciados y responda marcando con una "X" en un recuadro, teniendo en cuenta la siguiente puntuación. Los resultados de este cuestionario serán confidenciales.

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

N°	ENUNCIADOS	0	1	2	3	4	5	6
REALIZACIÓN PERSONAL								
4	Comprendo fácilmente cómo se sienten los pacientes.							
7	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes.							
9	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de los pacientes.							
12	Me siento muy activo.							
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes.							
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.							
AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.							

6	Trabajar todo el día con muchos pacientes. es un esfuerzo.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
13	Me siento frustrado con mi trabajo.							
14	Creo que estoy trabajando demasiado.							
16	Trabajar directamente con pacientes. me produce estrés.							
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.							
DESPERSONALIZACIÓN								
5	Creo que trato algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
10	Me he vuelto más insensible con los pacientes. desde que ejerzo esta profesión.							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.							
15	Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis pacientes.							
22	Creo que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.							

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Tomado de Machacuay y Vera. (48)

Instrucciones: El cuestionario que a continuación se le presenta, tiene como objetivo medir el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería. Lea usted con mucha atención los siguientes enunciados y responda marcando con una "X" en un recuadro, teniendo en cuenta la siguiente puntuación. Los resultados de este cuestionario serán confidenciales.

Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1	2	3	4

N°	ENUNCIADOS	1	2	3	4
MOTIVACIÓN					
1	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.				
2	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.				
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.				
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.				
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.				
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.				
7	Se promueve los altos niveles de desempeño.				
RESPONSABILIDAD					
8	Se promueve los altos niveles de desempeño				
9	Puede trabajar de forma independiente.				
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada				
11	Cumple con el horario y registra puntualidad.				
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.				
13	La responsabilidad del puesto está claramente definida.				
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente.				
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.				

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Tomado de Machacuay y Vera. (48)

Instrucciones: El cuestionario que a continuación se le presenta, tiene como objetivo medir el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería. Lea usted con mucha atención los siguientes enunciados y responda marcando con una "X" en un recuadro, teniendo en cuenta la siguiente puntuación. Los resultados de este cuestionario serán confidenciales.

Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1	2	3	4

N°	ENUNCIADOS	1	2	3	4
	MOTIVACIÓN				
1	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.				
2	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.				
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.				
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.				
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.				
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.				
7	Se promueve los altos niveles de desempeño.				
	RESPONSABILIDAD				
8	Se promueve los altos niveles de desempeño				
9	Puede trabajar de forma independiente.				
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada				
11	Cumple con el horario y registra puntualidad.				
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.				
13	La responsabilidad del puesto está claramente definida.				
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente.				
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.				

LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO					
16	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.				
17	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.				
18	Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución.				
19	Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.				
20	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.				
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.				
22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.				
23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio				
FORMACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL					
24	Los jefes promueven las capacitaciones.				
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.				
26	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.				
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.				
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo.				

Anexo 2. Carta de autorización para la recolección de información

Lambayeque, 20 de Agosto de 2022

Quien suscribe:

Sr. Dr. Wilton Ruben Rojas Ruiz

Representante Legal del "Hospital Provincial Docente Belén De Lambayeque".

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado "ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE BELÉN DE LAMBAYEQUE, 2022"

Por el presente, el que suscribe Dr. Wilton Ruben Rojas Ruiz. representante legal del "Hospital Provincial Docente Belén De Lambayeque". AUTORIZO a las estudiantes Patricia Eliana Gonzáles Vega y Melissa Anais Arratia Llatas identificadas con DNI N° DNI: 70047919 - 47917923, estudiantes del Programa de Estudios de Enfermería autoras del trabajo de investigación denominado "ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE BELÉN DE LAMBAYEQUE, 2022" al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

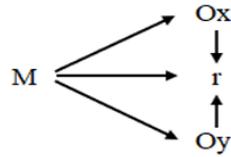
Atentamente.



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE BELÉN
LAMBAYEQUE
[Handwritten Signature]
Dr. Wilton Ruben Rojas Ruiz
CNP 059073
DIRECTOR

Anexo 3: Materiales y Método

La fórmula siguiente describe el diseño de la investigación que se ha seguido.



Donde:

M: Personal de enfermería.

O: Observación

x: Estrés laboral.

y: Desempeño laboral.

r: Relación entre variables

Anexo 4: Cálculo para Tamaño de Muestra.

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q * N}{Z_{\alpha}^2 * p * q + e^2 * (N - 1)}$$

N = Tamaño de población

n = Tamaño de muestra

Z = Nivel de Confianza

e = Error de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de éxito

q = (1- p) = Probabilidad de rechazo

Anexo 5:

Tabla 1

Operacionalización de la variable

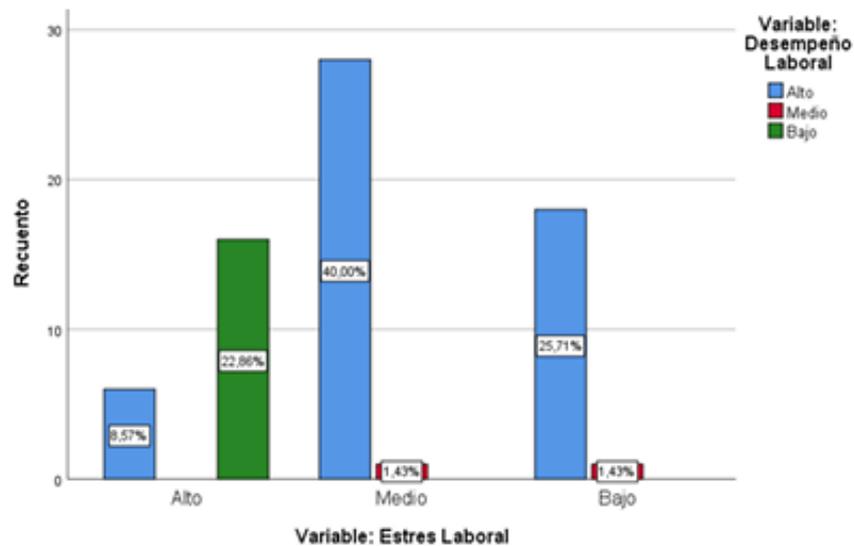
Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición
Estrés laboral	Resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, o como riesgo psicosocial que por sí mismo tiene alta probabilidad de afectar a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo. (26)	Para evaluar el nivel de estrés laboral se basa en tres dimensiones : Realización personal, agotamiento emocional y despersonalización.	Realización personal	-Déficit de sus habilidades -Baja autoestima -Aislamiento social -Déficit de la productividad	4,7,9, 12,17, 18,19, 21	Cuestionario de estrés laboral	Nivel bajo: 0 – 19 Nivel medio: 20 – 32 Nivel alto: 33 – 132	Cualitativa	Ordinal
			Agotamiento emocional	-Sentimientos -Empatía -Pensamientos -Interrelación personal	1,2,3,6, 8,13,14, 1 6,20				
			Despersonalización	-Deshumanización -Ausentismo laboral -Irritabilidad -Actitudes frías	5,10,11, 15,22				
Desempeño laboral	Acciones o comportamientos relevantes para los objetivos de la organización, que incluye comportamientos de empleados tanto productivos como contraproducentes que contribuyen o restan valor a los objetivos de la institución. (38)	Para evaluar el nivel de desempeño laboral se basa en 4 dimensiones : Motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo y formación y desarrollo personal.	Motivación	-Ideas creativas -Logros -Feedback -Incentivos - Desarrollo personal	1,2,3, 4,5,6,7	Cuestionario de desempeño laboral	Nivel bajo: 28 – 56 Nivel medio: 57 – 84 Nivel alto: 85 – 112	Cualitativa	Ordinal
			Responsabilidad	-Cumplimiento de sus funciones -Trabajo independiente -Ordenado -Respeto el horario laboral -Asume sus errores -Comunicación con sus superiores	8,9,10, 11,12,13, 14,15				
			Liderazgo y trabajo en equipo	-Anticipación futura -Reacciona efectiva -Claro y preciso -Respeto a terceros -Desarrolla sus capacidades -Adaptación	16,17, 18,19, 20,21, 22,23				
			Formación y desarrollo personal	-Capacitación -Desarrollo profesional -Desarrollo personal -Habilidades - Preparación	24,25, 26,27, 28				

ANEXO 6: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Población	Diseño
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2022?	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2022.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar el nivel de estrés laboral del personal de enfermería del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2022.</p> <p>Identificar el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2022.</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión realización personal y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2022.</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión agotamiento emocional y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2022.</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2022.</p>	<p>H_a: Existe relación entre el estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2022.</p> <p>H_o: No existe relación entre el estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2022.</p>	<p>Variable 1: Estrés laboral</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral</p>	<p>Población</p> <p>85 trabajadores de enfermería del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2022.</p> <p>Muestra</p> <p>70 trabajadores de enfermería del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2022.</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta - Cuestionario</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental Transversal Correlacional</p>

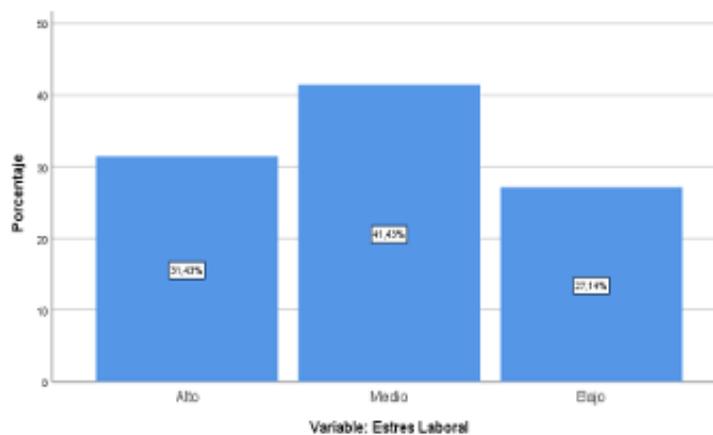
Anexo 7:

Grafica N°01. Distribución entre el estrés laboral y desempeño laboral en el personal de enfermería del HPDB Lambayeque 2022.



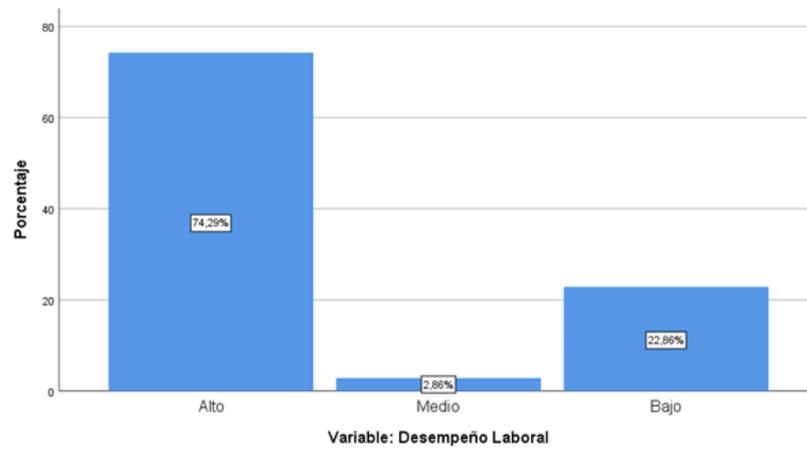
Fuente: Cuestionario de estrés laboral

Grafica N°2. Nivel de estrés laboral del personal de enfermería del HPDB Lambayeque



Fuente: Cuestionario de estrés laboral

Grafica 3. Nivel de desempeño laboral del personal de enfermería del HPDB
Lambayeque 2022



Fuente: Cuestionario de desempeño laboral

ANEXO 8: Evidencias de ejecución

