



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Estrés laboral en el desempeño del personal de salud del
Hospital de Trujillo durante el Estado de Emergencia, COVID-19**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Abanto Morales, Elizabeth Katherine (ORCID: 0000-0002-3796-9021)

ASESORES:

Mg. Soto Abanto, Segundo Eloy (ORCID: 0000-0003-1004-5520)

Mg. Díaz Bringas, Kharla Gabriela (ORCID: 0000-0003-1939-0259)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, mis padres, que estuvieron presente en todo momento de mi vida personal y profesional y a mi hijo el que me impulsa a crecer.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, a mis docentes por darme la oportunidad de ampliar mis conocimientos y a mi asesor por ser mi guía constante para la realización de este proyecto.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS.....	34

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de personal según los departamentos del Hospital.....	16
Tabla 2. Listado de especialistas.....	18
Tabla 3. Coeficiente de alfa de Cronbach de los instrumentos.....	18
Tabla 4. Nivel de estrés laboral del personal de salud de un hospital de Trujillo.	17
Tabla 5. Nivel de desempeño del personal de salud de un hospital de Trujillo...	18
Tabla 6. Análisis de correlación de las dimensiones de estrés laboral con desempeño del personal de un hospital de Trujillo.....	18
Tabla 7. Análisis de correlación de la prueba de Spearman entre estrés laboral y desempeño del personal de salud de un hospital de Trujillo.....	19
Tabla 8. Matriz de operacionalización de Estrés laboral.....	
Tabla 9. Matriz de operacionalización de Desempeño	

Resumen

En la presente investigación, se enunció como objetivo determinar la incidencia del estrés laboral en el desempeño del personal de salud del Hospital de Trujillo, durante el estado de emergencia COVID-19. De acuerdo a lo mencionado, se aplicó la ruta cuantitativa de diseño no experimental, dado que, se buscó explicar el comportamiento del personal de salud debido a la coyuntura en su contexto natural, a su vez es, de corte transversal con alcance correlacional causal. Para la recopilación de datos se tomó como instrumento la evaluación de desempeño de la institución estudiada, y un cuestionario de estrés laboral elaborado por la misma autora, el cual fue aplicado a 72 empleados, además, se utilizó el coeficiente del Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de cada instrumento, y se aplicó el software estadístico mediante el SPSS versión 25. Finalmente, los resultados determinaron un alto nivel de estrés equivalente al 54% y un desempeño regular de 67%, concluyendo que existe incidencia significativa del estrés laboral en el desempeño del personal de salud, debido a la presión de trabajar con pacientes de COVID-19.

Palabras clave: Estrés laboral, desempeño, exposición a riesgo.

Abstract

In the present investigation, it was stated as an objective to determine the incidence of labor stress in the performance of the health personnel of the Hospital of Trujillo, during the state of emergency COVID-19. According to what was mentioned, it was applied the quantitative route of non-experimental design, since, it was sought to explain the behavior of health personnel due to the situation in its natural context, at the same time, it is of transversal cut with causal correlational reach. The data collection instrument used was the performance evaluation of the institution studied, and a questionnaire on labor stress developed by the same author, which was applied to 72 employees. In addition, Cronbach's Alpha coefficient was used to determine the reliability of each instrument, and statistical software was applied using SPSS version 25. Finally, the results determined a high level of stress equivalent to 54% and a regular performance of 67%, concluding that there is a significant incidence of labor stress in the performance of health personnel, due to the pressure of working with COVID-19 patients.

Keywords: Occupational stress, performance, risk exposure.

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo, los factores psicosociales en el trabajo no eran considerados un tema prioritario; sin embargo, hoy en día el estrés en los profesionales de la salud tomó relevancia, debido a que constantemente están expuesto a situaciones muy críticas y estresantes en su entorno laboral, ocasionando un desgaste mental, ansiedad, incertidumbre en el trabajo con efecto negativo en el desempeño de los sanitarios (Piñar et al., 2020).

En España, el mayor índice de estrés lo aquejan los profesionales dedicados a la educación con un 64% y el 41% eran los profesionales de la salud quienes padecían este mal desde el transcurso de su formación como estudiantes hasta su realización como profesionales, creando desde entonces un ambiente tenso, por otro lado, la relación y exposición del personal de salud con los pacientes era complejo, debido al cuidado constante con los mismos, debían establecer su distancia sin dejar de ser empáticos y comprometidos, es por ello que, la presión laboral que tenían los especialistas de la salud influía en la satisfacción y desempeño de los mismos (García & Gil, 2016).

En América Central, se realizó un estudio sobre las condiciones de trabajo y salud, el cual determinó que más del 10% de trabajadores se sentían bajo estrés constante; Argentina halló que el 26.7% de empleados presentaban estrés debido al exceso y largas jornadas de trabajo; Chile demostró que el 27.9% y 13.8% de empleados y empleadores que padecían de estrés en las empresas repercutían en la salud de los trabajadores, en la satisfacción y el desempeño laboral (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2016).

En el Perú, el estrés era relacionado a factores interpersonales y comúnmente a su ámbito laboral, donde acataban diversos cambios en sus instituciones, en lo concerniente al personal asistencial y a las exigencias que demanda su trabajo, estaban expuestos a un contacto directo con los pacientes vulnerables con problemas severos y de riesgo, provocando agotamiento físico y emocional, disminución en su productividad afectando de esa manera su desempeño personal como profesional (Solís et al., 2017).

El Hospital de Trujillo en estudio, es un nosocomio con mayor tecnología en Latinoamérica, cuenta con equipos altamente modernos y una tecnología para el

diagnóstico y tratamiento de pacientes con cáncer, entre otras especialidades críticas como: medicina nuclear, hematología clínica, infectología y otras especialidades; además de contar con profesionales especializados en los diferentes servicios de hospitalización, centro quirúrgico, emergencia, consulta externa, farmacia y otros servicios, siendo un total de 758 colaboradores.

En el establecimiento de salud se observó el comportamiento del personal, puesto que, laboran a diario en un ambiente tenso y de incertidumbre por el temor de adquirir el COVID-19, debido a la exposición que tiene el personal con los pacientes, por el agotamiento de equipo de protección, excesivos reclamos de los familiares de los pacientes hospitalizados, largas jornadas de trabajo, continuas guardias, exceso de trabajo, trabajo bajo presión, conflictos interpersonales. Eran factores que ocasionaban problemas de salud, como: accidentes laborales, ansiedad y depresión, problemas psicológicos, absentismo, sobre todo el adquirir el COVID-19 y conllevarlos a la muerte, siendo posibles estresores que interfieren en la productividad, calidad de atención y en el desempeño del personal.

Para un análisis más profundo, se decidió evaluar la incidencia del estrés laboral en el desempeño, considerando los aportes de Patlán (2019), quien indicó que el estrés laboral es la reacción de un individuo ante posibles demandas laborales y obligaciones que exceden los límites de su capacidad. Salgado y Cabal (2017), conceptualizaron al desempeño como las conductas y capacidades que un individuo tiene al realizar una tarea. Por otro lado, Sarsosa y Charria (2017), determinaron que el estrés laboral es producido por la demanda de responsabilidades sobre la vida del paciente, las largas jornadas de trabajo, los conflictos interpersonales que causan tensión, presión e incertidumbre en el personal asistencial, en el cual incide negativamente en la calidad de atención y en el desempeño del personal.

Luego de haber analizado las variables de manera global, relacionado al contexto coyuntural de la problemática, se planteó la interrogante general; ¿Cuál es la incidencia del estrés laboral en el desempeño del personal de salud del hospital de Trujillo, durante el estado de emergencia por COVID-19?; y de forma específica: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral del hospital en estudio?; ¿Cuál es el nivel de desempeño del personal de salud del hospital de Trujillo? y ¿De qué manera incide las dimensiones de estrés laboral en el desempeño laboral del

personal del hospital de Trujillo?

Utilizando los criterios por Hernández y Mendoza (2018), la investigación se justificó: *por conveniencia*, porque permitió conocer los problemas que presentó el personal de salud, en épocas de crisis por COVID-19; *por relevancia social*, porque buscará conectar de manera empática al personal de salud con los pacientes en momentos de incertidumbre; *por implicaciones prácticas*, porque se puede dar pie a que se evalúe en un futuro las estrategias que contribuirá a mejorar la calidad del personal y reducir los niveles de estrés que se encuentran latentes en el hospital debido al COVID-19; finalmente *por utilidad metodológica*, porque se desarrolló instrumentos que pueden ser aportes para futuros estudios con similar interés, además, en un futuro podrán utilizar este estudio en nuevas investigaciones.

Con lo abordado en líneas anteriores, se formuló el objetivo principal: determinar la incidencia del estrés laboral en el desempeño del personal de salud del hospital de Trujillo, durante el estado de emergencia, COVID-19; y de forma específica: identificar el nivel de estrés laboral del personal en estudio e identificar el nivel de desempeño del personal de salud; determinar la incidencia de las dimensiones de estrés laboral en el desempeño del personal de salud del hospital de Trujillo durante el estado de emergencia, COVID-19.

Considerando los aportes de investigadores en artículos científicos vinculados a la temática de investigación, se formuló la siguiente hipótesis: existe incidencia significativa de estrés laboral en el desempeño del personal de salud en un hospital de Trujillo, durante el Estado de Emergencia, COVID-19.

II. MARCO TEÓRICO

Para profundizar y enriquecer el presente estudio, como fuentes de sustento se buscó y seleccionó investigaciones de diferentes libros y artículos científicos internacionales de instituciones públicas y privadas, enfocándose en las variables de interés y en el comportamiento del mismo.

Según Lozano (2020), en los hospitales de Wuhan-China, los problemas de salud de los profesionales por el estrés tienen un impacto significativo, debido al enfrentamiento que se da día a día por el COVID-19, afectando la atención sobre los pacientes, por ello se estableció sistemas de estandarización de turnos que puedan mejorar su desempeño y permitan reducir la tensión y presión a las que están expuestos. Por su parte, Silva et al. (2020), indicaron que el estrés emocional que se vive en la actualidad debido a la presencia del COVID-19, afecta a la población y sobre todo al personal de salud que están luchando ante el virus, dado a ello buscan estructurar estrategias de apoyo para reducir el estrés a través de la tecnología que les permita conservar la distancia necesaria, incluso después de la pandemia, brindarle seguridad y el desempeño sea favorable.

Samma et al. (2020), en su artículo pretendieron analizar la relación entre estrés ocupacional y el desempeño en el personal asistencial de 15 hospitales de Lahore, Islamabad, Pakistán y Karachi; su estudio fue cuantitativo, emplearon la encuesta como técnica a una muestra de 345 colaboradores sanitarios; de acuerdo con el resultado de estudio destacan que la violencia (acoso laboral) en el hospital, aumenta el nivel de ansiedad y estrés, repercutiendo de manera negativa en el desempeño del personal, asimismo, concluyen que la ausencia mental en el trabajo debido al estrés laboral no permite que el empleado se desempeñe eficientemente.

Bjaalid et al. (2019), hicieron referencia en su artículo, acerca del estrés institucional y desempeño de los empleados de dos hospitales de la región de Helse Vest en Noruega, cuyo objetivo era investigar si el estrés institucional estaba relacionado con el desempeño de los profesionales de salud; y si el estrés institucional está mediado total o parcialmente por recursos motivacionales con respecto a la relación con el desempeño. Dicha investigación utilizó el cuestionario como instrumento, el cual fue aplicado a 9162 personas de los dos nosocomios. Concluyendo de esa manera, que el estrés institucional tiene efectos negativos en

la motivación laboral, al igual que en el desempeño en los profesionales de la salud.

Deng (2019), su artículo determinó: cómo el estrés laboral influye en el desempeño del personal de salud en China, cuyo objetivo fue investigar cómo el estrés del desafío y el estrés del obstáculo influyen en el desempeño del personal ocupacional en los hospitales públicos. Su estudio fue transversal de naturaleza descriptiva y correlacional, utilizó la encuesta como técnica, siendo aplicada a 1594 trabajadores y como conclusión se tuvo, que los trabajadores de la salud son la clave para mejorar la calidad del servicio público. Sin embargo, generalmente sufren elevados niveles de estrés, el cual después son conducidos a un bajo desempeño laboral.

Ahmad et al. (2018), en su artículo hicieron referencia al estrés laboral y su relación con el desempeño en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) en Makassar - Indonesia, donde buscó determinar si el estrés laboral de los profesionales de la salud se relaciona con el desempeño del personal de enfermería de UCI. Para su investigación emplearon el método cuantitativo-transversal y la encuesta como técnica. Determinando que el 91,7% de enfermeras padecen de estrés severo, el cual es conllevado a un bajo rendimiento laboral, siendo la falta de personal y la falta de sueño estresores físicos, que reducen el desempeño del personal en estudio, existiendo relación entre ambas variables.

En un artículo desarrollado en un hospital en Ilam – Irán, se pretendió evaluar al estrés laboral, a la satisfacción y al desempeño laboral de las enfermeras, asimismo, como están influenciados por las características laborales y personales. Tuvo un estudio transversal-descriptivo y como muestra a 198 enfermeras. De acuerdo al estudio, concluyó que, la relación existente es significativa entre estrés ocupacional y desempeño, es decir, que, a alta carga laboral, bajo es el rendimiento de las enfermeras (Hamid et al., 2018).

Liu et al. (2017), en su artículo buscaron explorar los efectos moderadores de las estrategias de afrontamiento sobre el estrés laboral y la relación con el desempeño de las enfermeras en los hospitales terciarios en China, para su estudio aplicó la encuesta a 852 enfermeras de 4 hospitales en Heilongjiang; concluyendo, que las estrategias de afrontamiento positivas reducen o amortiguan los efectos en el estrés y las estrategias de afrontamiento negativas aumentan los efectos negativos en el estrés influenciando a que el desempeño del personal sea bajo.

Fauzan (2017), el propósito de su artículo fue estudiar el efecto del estrés y liderazgo en el desempeño de las licenciadas en enfermería en el hospital Simalungun Regency – Indonesia. El estudio aplicado para esta investigación fue descriptiva-causal, teniendo una muestra de 55 enfermeras, en su estudio determinaron que ambas variables inciden en el desempeño con un 51,8%, siendo el estrés la variable más predominante que afecta de manera negativa el desempeño del personal de salud de Simalungun Regency.

Monterrosa et al. (2020), en su artículo buscaron determinar si el estrés laboral en médicos generales era debido a la presencia del COVID-19, en hospitales de Colombia. Tuvieron como muestra a 385 participantes, su estudio fue cuantitativo-no experimental, transversal y aplicaron la encuesta a través de Google Forms. El estudio demostró que más del 70% de médicos declararon sentir miedo de adquirir COVID-19 y morir, por otro lado, las extensas jornadas de trabajo, la incertidumbre por la falta de equipos de protección e insumos, las condiciones laborales desfavorables, son factores que provocan estresores negativos en el personal de salud, ocasionando problemas en la salud física y mental, realizando de esa manera un desempeño deficiente.

Akweenda et al. (2016), en un artículo desarrollado en el hospital Katatura en Windhoek – Namibia, investigaron al estrés laboral y su impacto en el desempeño de enfermeras del nosocomio estatal. Tuvo un alcance descriptivo y una población de 284 enfermeras, de los cuales 90 representa su muestra. El 87% del personal indicó que no tenían un tiempo de descanso debido a la escasez de personal, el 99% indicó que la carga de trabajo era por falta de personal, de acuerdo al estudio se identificó que el exceso de trabajo era uno de los factores que causaba un nivel alto de estrés, siendo un 95% de encuestados quienes indicaron que el estrés afectaba su desempeño.

Luego de haber analizado algunos estudios relacionados al estrés laboral, así como al desempeño se adjuntaron los siguientes aportes conceptuales que describe las definiciones y dimensiones; tomando como referencia a la primera variable, Patlán (2019) mencionó que el estrés laboral, es la reacción de un individuo ante la demanda de obligaciones y exigencia, es decir, cuando la demanda excede sus límites de capacidad y recursos éste puede causar problemas para su salud y bienestar.

Además, el autor contemplo en su investigación 3 dimensiones: *Respuesta*, es la reacción no específica del cuerpo ante un estímulo, son reacciones conductuales: enojo, irritabilidad; emocionales, problemas cardiovasculares, digestivos, depresión, ansiedad; organizacionales, como ausentismo y rotación de personal; *Estímulo*, son estresores que se pueden dar física o emocionalmente en su entorno laboral, como: carga de trabajo, conflictos interpersonales, sin escala de ascenso, absentismo; *Interaccionista*, evalúa la percepción que un colaborador tiene entre sus habilidades y las demandas exigentes; Debido a la coyuntura se consideró entre las dimensiones a *Factor de riesgo*, exposición a riesgo, probabilidad que un evento negativo suceda, disminuyendo la calidad de vida del individuo.

Puspitasari y Adam (2019), mencionaron que el estrés laboral es parte de la personalidad de un individuo y cómo éste reacciona ante las presiones de mucho trabajo en un entorno desencadenando a causa de la incapacidad del individuo para responder o lidiar ante situaciones demandantes, ocasionando problemas físicos y mentales. En cuanto a Osorio y Cárdenas (2017), mencionaron que el estrés laboral es la reacción ante el desequilibrio de las demandas de trabajo y para establecer un vínculo entre sus habilidades y exigencias en su entorno laboral. El estrés ocupacional es determinado como fenómenos subjetivos del individuo que experimenta dentro y fuera de su centro laboral, por el exceso de trabajo (Moura et al., 2019).

Martínez (2020), indicó que el estrés laboral es la reacción ante una alarma amenazante, es decir, es la respuesta a situaciones de exigencias, demandas difíciles de controlar, en el cual afecta no solo en su entorno laboral, también en su bienestar personal. Castillo et al. (2014), indicaron que el estrés ocupacional es producto de factores de riesgos laborales y extra laborales, como extensas horas de trabajo, los horarios rotativos, la interacción con pacientes vulnerables, además de las relaciones cotidianas con la familia y amigos. El estrés ocupacional son factores o estresores de riesgos, básicamente está relacionado a la carga de trabajo, problemas interpersonales, sumado a ello, en tiempos de COVID-19, el estrés ocupacional, es debido a la atención e interacción en el cuidado de los pacientes COVID-19 (Muñoz et al., 2020).

Mejía et al. (2019), conceptualizaron al estrés laboral como una respuesta a

diversos factores, trabajo monótono, conflictos entre compañeros, trabajo excesivo, al no tener una función establecida en su centro de labores y estar sujeto a una incorrecta supervisión por parte de algún jefe, entre otros factores, causando a ello ausentismo laboral, incremento de rotación de personal, y una baja en la productividad. El estrés laboral son reacciones que un individuo desarrolla ante situaciones difíciles u hostiles en su entorno laboral, es decir, cuando sus capacidades son excedidas por estímulos estresores como, presión y demanda de trabajo, produciendo ansiedad, miedo, depresión, siendo riesgoso para su bienestar (Chiang et al., 2018).

Estrés es una condición dinámica, donde el individuo hace frente a la demanda (presión, carga de trabajo) y a los recursos (las armas que el individuo usa para resolver las posibles demandas), asimismo, mencionó que no siempre el estrés tiene que ser negativo, puesto que hay estresores de desafío y de estorbo, es decir, está en el individuo tomar de manera positiva o negativa las oportunidades que se le presente ante una situación (Robbins, 2017).

El estrés hospitalario, para Vidotti et al. (2019), se da por conflictos interpersonales, la intensidad de trabajo e interacción del personal con el paciente, estando expuestos a riesgos ocupacionales, a la convivencia angustiante y deceso de un paciente. El estrés es la interacción entre un ambiente de presión y capacidades de un individuo, es decir, es una condición psicológica y física debido a la falta o escases de recursos que permita responder a presiones laborales (Ozdemir & Kerse, 2020).

Continuando con la segunda variable de interés y profundizar en el mismo, se determinó que el desempeño laboral son las conductas y capacidades que presenta un individuo al realizar una tarea o función asignada, y como éste las maneja para alcanzar las metas y obtener buenos resultados, también hace referencia a la calidad de trabajo que ejerce un individuo y como éste se comporta. (Salgado & Cabal, 2017).

Para la presente investigación se determinó dos dimensiones según la evaluación de desempeño de la institución ya establecida, como: *rendimiento*, refiere al cumplimiento de metas donde se evalúa la participación del personal asistencial en consecuencia a los objetivos personales y de área, calidad de trabajo refiriéndose a la eficiencia demostrada en el cumplimiento de responsabilidades y

desarrollando actividades asignadas; *idoneidad para el puesto*, refiere a las competencias para el puesto donde se evalúa los conocimientos del profesional, técnicas, procedimientos, métodos e instrumental de tratamiento y recuperación del paciente, servicio y atención al paciente donde se evalúa la actitud y capacidad del profesional para brindar un servicio de calidad, compromiso y responsabilidad, en ello se evalúa la identificación con los objetivos del área y de la institución reflejado de manera proactiva, constructiva y decidida, integración y trabajo en equipo, criterio de urgencia e importancia y habilidad para trabajar bajo presión.

Rivero (2019), indicó que el desempeño laboral es la acción y resultado de un individuo que responde a una tarea, cargo o profesión. El desempeño laboral, es ser competente, es decir, el individuo deberá responder a las situaciones que se le presente, como: tener el conocimiento oportuno para saber cómo resolver alguna tarea o inconveniente; tener las habilidades para saber qué hacer ante una disyuntiva; el saber estar, básicamente se refiere al comportamiento y actitudes, y, por último, el saber estar, es decir cómo responde el individuo a situaciones bajo juicio ético (Morán, 2016).

El desempeño profesional de enfermería, se destaca por ejecutar un conjunto de trabajos de constantes transformaciones, por la variedad de enfermedades y a su vez el comportamiento del mismo, por ende, demuestran sus competencias y habilidades adquirida de manera integral y ordenada para la atención, priorización y satisfacción de las necesidades del ser humano, y así lograr una conducta competente como profesional (Borges et al., 2018).

Para Álvarez et al. (2018), determinaron que el desempeño laboral es el desenvolvimiento y ejecución de una actividad de cada trabajador en su área, en el cual destaca las habilidades, capacidades y destrezas del individuo para perfeccionar la eficiencia y a su vez su eficacia y así responder a las exigencias de la organización. El desempeño profesional, son las obligaciones que un individuo desarrolla competentemente en un puesto de trabajo, en base a la experiencia adquirida y preparación técnica, del mismo modo, a las habilidades que permitan tomar decisiones eficazmente (Espinoza et al., 2016).

Ni Putu et al. (2019), mencionaron que el desempeño está relacionado a factores personales como: a habilidades, destrezas, conocimientos técnicos de un individuo, por otro lado, están los factores organizacionales que refiere al diseño

del puesto, las actividades que un paciente requiere. El desempeño laboral son conductas que posee un individuo y están direccionadas al cumplimiento de objetivos y deben efectuarse de manera eficiente para alcanzar las metas establecidas por una organización, asimismo, se hace mención que el desempeño en el individuo es multidimensional debido a los diversos factores que debe ejecutar (Ramírez & Nazar, 2019).

Cubillos et al. (2014), determinaron que el desempeño laboral es el volumen de aptitudes, habilidades, esfuerzos de cada individuo para el desarrollo y logro de sus funciones dentro de una organización. El desempeño laboral, es el desarrollo de cada individuo en su jornada laboral y como éste debe estar sujeto a los requerimientos y exigencias de cada organización, por lo que debería desarrollar las 3 efes al ejecutar sus funciones, con el fin de alcanzar los objetivos, para el buen éxito de la empresa (Palmar & Valero, 2014).

De acuerdo a los sustentos de los diversos autores de la variable independiente: Patlán (2019), definió que cuando el estrés supera las capacidades de un individuo puede causarle problemas en la salud; Puspitasari y Adam (2019), determinaron que el estrés se da a causa de un desajuste entre el individuo y su entorno; Sarsosa y Charria (2017), mencionaron que el estrés son conductas producidas por las exigencias del entorno de un individuo; Mejía et al. (2019), señalaron que el estrés se da por trabajos monótonos y funciones no establecidas; Robbins (2017) indicó que el estrés es una situación dinámica, depende del individuo tomar las obligaciones de manera oportuna; Osorio y Cárdenas (2017), sostienen que el estrés es la respuesta de un individuo a posibles demandas de su entorno; por último Chiang et al. (2018) indicaron que el estrés en un individuo se da como reacción por un entorno difícil u hostil.

Con respecto a la variable dependiente los diferentes autores sustentan: Salgado y Cabal (2017), determinaron que el desempeño son conductas del individuo y como le hace frente para lograr un objetivo en la organización; Rivero (2019), mencionó que el desempeño es el resultado de una actividad que un individuo desarrolla; Moran (2016), indicó que el desempeño parte desde tener las habilidades y saber resolver un problema de manera competitiva; Borges et al. (2018), señalaron que el desempeño son competencias y habilidades de un individuo al que está expuesto a constantes transformaciones; Álvarez et al. (2018),

precisaron que el desempeño es la actividad que realiza un individuo en el cual resalta sus destrezas y habilidades; finalmente Espinoza et al. (2016), indicaron que el desempeño se basa en los estudios técnicos y experiencia adquirida de un individuo para responder eficazmente a funciones designadas.

Para lograr que el estrés laboral no sea negativo para el individuo, debería adaptarse a las situaciones demandantes y/o exigentes tomándolo como oportunidades, para no perjudicar su desempeño del mismo (Patlán, 2019), por último; el desempeño laboral del colaborador debe ser productivo y eficiente, el individuo debe aprender a manejar sus capacidades en situaciones exigentes y que la demanda de sus obligaciones no pueda ser superada, para no caer en un ambiente de frustración, tenso y estresante (Salgado & Cabal, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

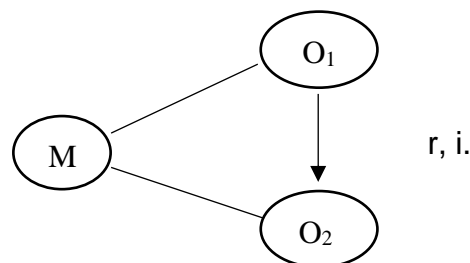
Tipo de investigación

La investigación fue tipo aplicada, porque, buscó dar soluciones a problemas específicos y actuales que enfrenta la institución por el estrés laboral en el desempeño del personal de salud del Hospital de Trujillo, debido a la crisis que asecha (Hernández & Mendoza, 2018).

Diseño de investigación

Según los criterios de Hernández y Mendoza (2018), para el estudio se aplicó *la ruta cuantitativa*, para probar o refutar la hipótesis y teoría planteada; el *diseño* aplicado es *no experimental*, dado que observó y analizó las variables y la situación en su contexto natural, puesto que, no se manipulo las variables de interés; *transversal*, ya que la recolección de datos se llevó a cabo una única vez en el estudio; con alcance *correlacional causal*, porque se estudió la incidencia de una variable en la otra.

Por lo consiguiente, se presenta el diseño de estudio:



En el cual se describe de la siguiente manera:

M: Personal de salud del Hospital de Trujillo.

O₁: Simboliza al Estrés laboral

O₂: Simboliza el Desempeño

r: Simboliza la relación

i: Representa la incidencia de las variables de estudio.

3.2. Variables y Operacionalización

Estrés laboral

El estrés laboral es la reacción de un individuo ante la demanda de obligaciones y exigencia, es decir, cuando la demanda excede los límites de capacidad y de recursos éste puede causar problemas para su salud y bienestar, su entorno también sería un factor influyente en éste (Patlán, 2019).

Desempeño

Son las conductas y capacidades que presenta un individuo al realizar una tarea o función asignada, y como éste las maneja para alcanzar las metas y obtener buenos resultados, además, hace referencia a la calidad de trabajo que ejerce un individuo y como éste se comporta (Salgado & Cabal, 2017).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Para el estudio de investigación se tomó como población al personal de salud del hospital de Trujillo, en el cual se distribuyó por departamentos:

Tabla 1

Distribución de personal según los departamentos del Hospital

Departamentos	Ni	NiD	NiDD
Capacitación, investigación y apoyo a la Docencia	16	8	0
Administración	20	10	0
Programación asistencial	20	5	0
Ingeniería hospitalaria y servicios generales	32	12	0
Planteamiento de calidad y estadística	15	8	0
Epidemiología	18	18	0
Medicina	85	12	0
Emergencia y cuidados intensivos	60	20	0
Pediatría	35	6	0
Gineco-Obstetricia	30	10	0
Cirugía	50	24	0
Ayuda al diagnóstico y al tratamiento	85	25	0
Enfermería	292	68	72
Total	758	226	72

Nota: Ni: Cantidad del personal, NiD: población actual, NiDD: población que cumplen con los criterios de inclusión y exclusión.

Como criterios de inclusión se consideró a las enfermeras y técnicas CAS, que venían laborando más de un año y medio y estaban próximos a pasar a la Ley N° 728.

Como criterios de exclusión se tomó al personal que ingresó por terceros, al personal retirado por aislamiento obligatorio y voluntario, al personal que forma parte de la Ley 728 que excedía los 50 años de edad y aquellos que laboraban fuera del área de COVID-19.

Muestra

Como muestra se tomó a la totalidad del personal de salud del hospital en estudio, la cual estuvo conformada por 72 colaboradores, que cumplieron con los criterios ya antes mencionados.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para el estudio, se empleó la encuesta como técnica, para identificar el nivel de estrés del personal de salud. Por otro lado, se aplicó el método de evaluación de desempeño por competencia de 90° grados, el cual determinó de manera más eficiente y objetiva los resultados sobre el desempeño del personal, además, permitió medir el nivel del mismo.

Instrumentos

Para el estudio de las variables, los cuestionarios fueron otorgados al personal de salud que conformó la muestra, los cuestionarios fueron en base a preguntas cerradas. Para el estrés laboral, se empleó un cuestionario conformado por 22 ítems, los cuales fueron medidos a través de una escala de Likert para determinar el nivel; para el caso de desempeño se aplicó la evaluación de desempeño de 90° conformada por 8 ítems y establecida por la misma institución, el cual fue medido por medio de escala de Likert.

Validez

La validación estuvo a cargo de seis especialistas, tres psicólogas y tres administradores quienes fueron los responsables de evaluar cada uno de los ítems de la ficha.

Tabla 2*Listado de especialistas*

Experto	Especialidad	Instrumento
Dra. Guzmán Rodríguez, Natalia		
Mg. Moquillaza García, Eliana	Psicología	Test de estrés laboral
Lic. Muñoz Fabián, Yolanda		
Mg. Armas Chang, Juan Carlos		
Mg. Colchado Cerdán, Tania	Administración	Evaluación de desempeño
Mg. Rivas Rumiche, Edwin		

Nota: Dr.: doctor(a); Mg.: magister; Lic.: licenciada; elaboración propia.

Confiabilidad

Previo a la recolección de datos, se realizó una prueba piloto a 20 participantes, para verificar la fiabilidad del cuestionario, y mejorar algunos puntos si éste lo requiere. Se aplicó del coeficiente de Alfa de Cronbach para determinar los niveles de consistencia de cada instrumento, obteniendo los coeficientes siguientes:

Tabla 3*Alfa de Cronbach de los instrumentos*

Instrumento	Alfa de Cronbach
Estrés laboral	0,941
Desempeño laboral	0,717

Nota: considerando la muestra piloto a los 20 participantes del Hospital.

De la variable estrés laboral, se determinó un índice de confiabilidad de .941 el cual indica que el instrumento es excelente en su nivel de consistencia; para desempeño laboral, el índice de confiabilidad es de .717 indicando que el instrumento es aceptable en nivel de consistencia interna, asimismo, para ambas variables no se determinó redundancia en los ítems, según (George & Mallery, 2003).

3.5. Procedimientos

Se conversó con la jefa de departamento de enfermería del hospital de Trujillo para encuestar al personal a su cargo, previo a ello se aplicó la prueba piloto a 20 participantes (técnicas y licenciadas) del área de

COVID-19, para verificar la fiabilidad del cuestionario posterior a la prueba piloto, se aplicó los instrumentos ya validados por los especialistas. Asimismo, se analizó la información obtenida para luego discutir los resultados con los antecedentes antes ya mencionados y determinar las conclusiones del estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Luego de haberse analizado la información, se procedió a aplicar el software estadístico mediante el SPSS versión 25, como también hojas de cálculo en MS Excel, a partir de ello, se crearon tablas de distribución de frecuencias, se aplicó la prueba de normalidad en base al resultado, y el análisis inferencial, además de la prueba de Spearman para determinar la correlación de ambas variables y posteriormente se utilizó la T de Student para determinar la incidencia entre las dimensiones de estrés y desempeño y asimismo la incidencia entre las variables de estudio.

3.7. Aspectos éticos

Para la investigación se consideró los principios de buenas prácticas, referente a antecedentes, marco conceptual y otros aspectos basados en fuentes confiables con sus respectivas citas según normas APA 7, respetando los derechos de autor en sus publicaciones. Los cuestionarios fueron posteriormente aplicados para obtener la información procesada sin sufrir alteraciones, el propósito fue brindar un aporte confiable y de calidad para futuras investigaciones de interés similar. Por último, se respetó la normatividad vigente, detallada en guías y directivas institucionales establecida por la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

Con el propósito de conocer las correlaciones e incidencia de las dimensiones y variables se procesó la información obtenida por el personal de salud a través del software estadístico SPSS V.25, determinando la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, por el tamaño de muestra >50 (equivalente a 72 colaboradores). Asimismo, se aplicó la prueba de Spearman. Hallando el siguiente resultado:

Objetivo específico 1: Medir el nivel de estrés laboral en el personal de salud de un hospital de Trujillo.

Tabla 4

Nivel de estrés laboral del personal de salud de un hospital de Trujillo.

Variable/Dimensión	Nivel	ni	%
Estrés laboral	Alto	39	54%
	Medio	33	46%
	Bajo	0	0%
Respuesta	Alto	37	51%
	Medio	35	49%
	bajo	0	0%
Estímulo	Alto	34	47%
	Medio	36	50%
	Bajo	2	3%
Interaccionista	Alto	32	44%
	Medio	38	53%
	Bajo	2	3%
Exposición a riesgo	Alto	31	43%
	Medio	40	56%
	Bajo	1	1%

Nota: ni: Número de personal de salud.

Interpretación

De acuerdo al análisis se observó que en la variable estrés laboral el 54% del personal percibían un nivel alto; el 46% presentaban un nivel medio y ningún empleado presentó un nivel bajo. Además, para la dimensión respuesta se evidenció un nivel alto equivalente a 51%, mientras que para estímulo, interaccionista y exposición a riesgo se encontró en un nivel medio de 50%, 53% y 56%.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de desempeño del personal de salud de un hospital de Trujillo.

Tabla 5

Nivel de desempeño del personal de salud de un hospital de Trujillo.

Variable/Dimensión	Nivel	ni	%
Desempeño	Alto	24	33%
	Medio	48	67%
	Bajo	35	0%
Rendimiento	Alto	17	24%
	Medio	45	63%
	Bajo	10	14%
Idoneidad para el puesto	Alto	16	22%
	Medio	56	78%
	Bajo	0	0%

Nota: ni: Número de personal de salud.

Interpretación

El desempeño del personal se mostró en un nivel alto en el 33% del total de colaboradores; el 67% del personal evidenciaron un nivel medio; no hubo personal que evidencie un nivel bajo. Por otro lado, rendimiento e idoneidad para el puesto tuvo predominancia en el nivel medio con porcentajes equivalentes a 63% y 78%.

Objetivo específico 3: Identificar la incidencia de las dimensiones de estrés laboral en el desempeño del personal de salud de un hospital de Trujillo.

Tabla 6

Análisis de correlación de las dimensiones de estrés laboral con desempeño del personal de un hospital de Trujillo.

Dimensiones de estrés laboral	Coficiente	Desempeño	Prueba t
Respuesta	Rho de Spearman Sig.	.262 .026	2.281 Sig.: 0.026
Estímulo	Rho de Spearman Sig.	.259 .028	2.013 Sig.: 0.048
Interaccionista	Rho de Spearman Sig.	.233 .049	2.752 Sig.: 0.008
Exposición a Riesgo	Rho de Spearman Sig.	.239 .044	2.109 Sig.: 0.039

Nota: Sig.: Significancia

Interpretación

De acuerdo al análisis a través de la prueba de Rho de Spearman se evidenció que las dimensiones respuesta, estímulo, interaccionista y exposición a riesgo presentan una relación significativa de acuerdo al valor de $p < 0.05$.

Por otro lado, las dimensiones ya mencionadas presentan una correlación positiva media según el coeficiente de Spearman con .262, .259, .233, y .239 respectivamente.

Aplicando la prueba t, asumiendo la normalidad de las variables en estudio con el sig. 0,05, se halló que el Desempeño del personal de salud depende de todas las dimensiones del estrés laboral, como: Respuesta, Estímulo, Interaccionista y Exposición a riesgo con un sig. $< 0,05$ ($t=2.281$; $t=2.013$; $t=2.752$; $t=2.109$).

Objetivo general: Determinar la incidencia de estrés laboral en el desempeño del personal de salud de un hospital de Trujillo, durante el estado de emergencia, COVID-19.

Tabla 7

Análisis de correlación de la prueba de Spearman entre estrés laboral y desempeño del personal de salud de un hospital de Trujillo.

Variables	Coeficiente Rho de Spearman	Prueba t
Estrés laboral	.306	2.491
Desempeño	Sig.: 0.009	0.015

Nota: Sig.: Significancia. Información recopilada de una encuesta a 72 colaboradores de la salud.

Interpretación

Según el análisis del coeficiente de Rho Spearman, se evidenció que existe relación significativa entre las variables en estudio de acuerdo al valor de $p < 0.05$ (0.009).

Aplicando la prueba t, asumiendo la normalidad de las variables en estudio con el sig. 0,05, se encontró que el valor de sig. $< 0,05$ ($t=2.491$) por lo que se evidenció que Desempeño depende del estrés laboral del personal de salud.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo al primer objetivo específico establecido, identificar el nivel de estrés laboral del personal de salud del hospital de Trujillo, referente a lo mencionado se encontró a Patlán (2017), indicando que, cuando la demanda de trabajo, exigencias y obligaciones laborales excede los límites de capacidad y recurso de un colaborador éste puede presentar niveles altos de estrés, afectando su bienestar, su salud física y emocional del individuo. De esta manera se evidenció que el estrés laboral del personal de salud en estudio, presentó niveles entre medio y alto, predominando más el nivel alto con un 54%, debido a la demanda de trabajo y responsabilidades sobre la vida de los pacientes vulnerables, las largas jornadas de trabajo y la tensión por el trato directo con pacientes COVID-19.

Según el estudio de Deng (2019), se evidenció que los resultados son similares, el autor al realizar su estudio, encontró que el personal padecía niveles altos de estrés, aplicaron la encuesta elaborado por el mismo autor, clasificando al estrés en dos tipos, en desafío que interfiere en el desempeño positivamente y el de obstáculo o impedimento que afecta negativamente el desempeño del personal, predominando más el de obstáculo, debido al contacto frecuente que tenían las enfermeras de los hospitales públicos de china; mientras que, en la presente investigación se realizó una sola encuesta no solo a las enfermeras, también a las técnicas pero de una sola área, además, la población de la investigación de Deng fue de 1,594 empleados de 83 hospitales públicos, mientras que la presente investigación fue aplicado en un solo hospital de Trujillo a 72 colaboradores de salud.

De esta manera, se puede evidenciar que el nivel de estrés del personal asistencial es alto, al igual que los resultados de la presente investigación, sin embargo, cabe mencionar que los contextos de ambos estudios son totalmente diferentes al igual que la muestra, en el antecedente mencionado el estudio fue aplicado en 83 hospitales en su contexto natural, a diferencia de la presente investigación que fue estudiada a 72 enfermeras y técnicas de un solo hospital, en pleno emergencia sanitaria.

En cuanto al segundo objetivo específico planteado, identificar el nivel de desempeño del personal de salud, y según Salgado y Cabal (2017) en su investigación, referente al objetivo en estudio mencionado, señalaron que el desempeño son las conductas, habilidades y capacidades que un individuo debe poseer para alcanzar las metas establecidas por cada institución, por ende, la calidad en la tareas o funciones designada, deben reflejarse en un alto nivel de desempeño. En lo concerniente a la investigación en estudio, se pudo observar que el desempeño del personal de salud mostró un nivel medio equivalente al 67%, pues, se evidenció que el personal no culminaba con sus funciones establecidas dejando el trabajo al siguiente turno, no muestran compromiso con la institución debido a las tardanzas, huelgas por aumento salarial y por falta de material de protección.

De acuerdo a la investigación de Akweenda et al. (2016), se halló diferencia en los resultados, pues, los autores evidenciaron un nivel bajo en el desempeño de las enfermeras del hospital Katatura en Namibia, obtuvieron una muestra de 90 enfermeras de todo el hospital, aplicaron el cuestionario como instrumento, el cual fue elaborado por los mismos investigadores, los hallazgos de un desempeño bajo en la investigación de Akweenda y acompañantes, se debió por que percibían niveles altos de estrés, por la falta de tiempo para tomarse un pequeño descanso, por el exceso de trabajo y por la falta de personal, siendo factores que contribuían en un rendimiento deficiente; por su parte, en la presente investigación se aplicó la evaluación de desempeño establecida por la misma institución en estudio, con una muestra de 72 colaboradores entre licenciadas y técnicas de una área en específica, la particularidad del presente estudio, es que se evaluó el desempeño del personal de salud debido a la crisis coyuntural por la pandemia de COVID-19.

Por lo tanto, se encontró que en el hospital Katatura, las enfermeras presentaron un nivel de desempeño bajo, pero en los resultados de la presente investigación se evidenció que el desempeño del personal obtuvo un nivel regular de 67%, esto posiblemente se debió a que el estudio fue aplicado cuando la demanda de trabajo o saturación de pacientes COVID-19 había bajado considerablemente, sin embargo, las atenciones en los otros servicios poco a poco se iban aperturando.

Respecto al tercer objetivo específico se planteó, Identificar la incidencia de las dimensiones de estrés laboral en el desempeño del personal de salud de un hospital de Trujillo. En base a lo mencionado, se encontró a Patlán (2019), quien señaló que la dimensión Respuesta relacionado al estrés, responde a la reacción de un individuo y a la incapacidad de enfrentar un estímulo amenazante, situaciones extremadamente estresantes, provocando respuestas negativas en conducta, emociones y la organización, como; enojo, depresión, ansiedad, ausentismo. En lo correspondiente a la presente investigación, se evidenció que respuesta incide significativamente en el desempeño del personal de Salud, esto se debe a los conflictos entre compañeros, por el trabajo que dejan pendiente para el siguiente turno, provocando tensión, molestia en los mismos.

El resultado de la investigación es consistente con el hallazgo de Fauzan (2017), su estudio fue aplicado a 55 enfermeras en un hospital de Indonesia, en su metodología de estudio aplicó el enfoque cuantitativo-no experimental, con alcance correlacional causal, aplicaron el cuestionario que fue medido a través de la escala de Likert, con un alfa de Cronbach de 0.683 y 0.631, asimismo, menciona que el estrés es producido por la falta de liderazgo, provocando conflictos entre compañeros, falta de compromiso y motivación, en el cual se ve influenciado en el logro de sus objetivos, afectando la calidad en la atención de los paciente y por lo mismo un desempeño deficiente. De tal modo, en la presente investigación coincide con su metodología de estudio y está dirigida a un solo hospital, sin embargo, los contextos de ambas investigaciones están alejado de la realidad.

En base a lo mencionado se mostró qué respuesta incide significativamente en el desempeño del personal de salud, a pesar de la diferencia del contexto, puesto que, el estudio de Fauzan estudiaba a sus variables en un contexto natural sin presentar ningún tipo de crisis y la presente investigación se estudió debido a la crisis coyuntural por la pandemia y estado de emergencia por COVID-19. De acuerdo a lo citado por Patlán, ambas investigaciones presentan malas relaciones interpersonales y falta de coordinación para realizar sus actividades, ocasionando emociones negativas.

Referente a la segunda dimensión Estímulo, correspondiente al tercer objetivo específico, se consideró a Patlán (2019), quien indicó que el estrés es producido por estímulos o exceso de estimulación que proviene del ambiente,

son estresores que pueden darse física o emocionalmente en el entorno laboral, por la demanda o carga de trabajo, conflictos entre compañeros, absentismo, siendo ello factores que provocan tensión y presión en el individuo, ocasionando niveles altos de estrés. De acuerdo a la presente investigación, estímulo incide de manera significativa en el desempeño del personal, debido a que el trabajo bajo presión tiene fuerte presencia en el hospital, por la responsabilidad que tiene los colaboradores con los pacientes COVID-19 y por la falta de personal, además, el tiempo que llevan en adaptarse el personal nuevo, retrasa las actividades de los colaboradores estables de la institución, siendo estímulos que provoca tensión y niveles altos de estrés.

Según el estudio de Ahmad et al. (2018), se encontró que los resultados coinciden, puesto que encontraron un vínculo significativo de correlación equivalente a 0.522, haciendo uso del coeficiente de Gamma y Somer, su población fueron las enfermeras de UCI de cuatro hospitales en Indonesia, su estudio fue cuantitativo-transversal y aplicaron la encuesta como técnica, determinando que las causas del estrés en el nosocomio son por la falta de sueño y por la carencia de personal, considerado como estresores físicos que afectan y disminuye el desempeño de las licenciadas; por su parte, en la presente investigación a pesar de coincidir con los resultados de Ahmad, se encontró algunas diferencias debido a que el estudio estuvo dirigido a las enfermeras y técnicas de un solo hospital y el coeficiente empleado fue de Spearman.

De manera precisa, se considera que respuesta se vincula de manera positiva y significativa con el desempeño del personal de salud al igual que en la presente investigación, sin embargo, se hace mención que los contextos son totalmente distintos, pero ambos cuidan y atienden a pacientes críticos, en relación a lo mencionado por Patlán, el estrés en ambos estudios es proveniente de estresores físicos que se dan en el entorno laboral.

En base a la tercera dimensión Interaccionista, establecida en el tercer objetivo específico, Patlán (2019), señaló que la interacción es el punto de equilibrio entre las fuentes de estrés y los efectos del mismo, más conocida como demanda – control, es decir, es la demanda de responsabilidades y obligaciones laborales, y como el individuo es capaz de tener el control o dominio de sus habilidades para llevar acabo sus actividades o funciones designadas. Tomando

como referencia lo mencionado por Patlán, en la presente investigación se determinó que interaccionista incide significativamente en el desempeño del personal de salud, debido a que posiblemente los colaboradores tienen muchas responsabilidades y obligaciones no solo en el cuidado de los pacientes, también por la cantidad de trabajo que asumían por la ausencia de un compañero, sobre pasando de esa manera sus capacidades de dominio y control.

Según la investigación de Liu et al. (2017), Se determinó que los resultados son similares, pues, el instrumento que emplearon para estrés, los autores fueron los que crearon su propio cuestionario, para desempeño los autores tomaron el cuestionario ya establecido por otro autor donde evalúan el puesto de trabajo, con un alfa de Cronbach de 0.92 y 0.85 con un valor de p de 0.05, además, obtuvo una muestra de 852 enfermeras de cuatros hospitales en China, cabe mencionar que los factores que producían el estrés era a consecuencia de demanda de trabajo y obligaciones, tiempo para culminar con sus funciones, los conflictos o las malas relaciones interpersonales, el entorno y condiciones de trabajo, incluso la misma atención con los pacientes, puesto que se quejaban de sufrir agresiones físicas y verbales hasta por parte de los familiares; por otro lado, la presente investigación con respecto a los instrumentos empleados, coinciden tanto para estrés como para desempeño ya que se empleó la evaluación de desempeño de la misma institución, sus alfas de Cronbach muy similares, con respecto a la muestra, la diferencia es que el estudio estuvo dirigido a 72 colaboradores entre enfermeras y técnicas de un solo hospital.

De esa manera se determina que los efectos moderadores, de equilibrio o interaccionista incide significativamente en el desempeño de las enfermeras chinas, al igual que en la presenta investigación, sin embargo el contexto estudiado de ambas investigaciones son totalmente diferente, a pesar de coincidir en los factores, de demanda de obligaciones, exceso de trabajo y absentismo laboral que producen efectos negativos en el desempeño, se diferencia debido a que el estudio de la presente investigación se estableció en pleno estado de emergencia sanitaria, con respecto a lo citado por Patlán, la interacción o equilibrio en ambos estudios se basa en tener el control para no caer en situaciones estresante que perjudiquen el buen rendimiento del personal.

Se consideró como cuarta dimensión a Factor Riesgo en el tercer objetivo

específico, debido a la coyuntura actual por la pandemia de COVID-19, se determinó esta dimensión como la exposición al riesgo, es decir, es la probabilidad que un evento negativo suceda y éste pueda ocasionar daños mortales y/o causar la disminución de la calidad de vida del colaborador, por el simple hecho de tener contacto directo con los pacientes COVID-19. Como respuesta a ello, en la presente investigación se evidenció que Factor riesgo incide significativamente en el desempeño del personal de salud, esto se debe a la exposición directa que existe entre el personal de salud con los pacientes COVID-19, que de una u otra manera crea incertidumbre y miedo de contraer el virus, disminuyendo la calidad de vida del personal por las secuelas que deja la enfermedad, temor de contagiar a sus familiares, exponiéndolos y exponiéndose a un fenómeno mortal.

En base al estudio de Samma et al. (2020), se encontró que los resultados son semejantes, su investigación estuvo enfocada en el personal de salud de 15 hospitales de Pakistán, con una muestra de 345 entre paramédicos, enfermeras y médicos, su metodología de estudio fue cuantitativo y emplearon el cuestionario como instrumento; determinaron que el personal padecía de un alto nivel estrés debido al acoso laboral, dado que, las acciones violentas por sus mismos compañeros, las conductas y comportamientos ofensivos creaban angustia, ansiedad e incertidumbre, siendo factores riesgosos provocando toxicidad, molestias, abandono de trabajo, afectando la calidad de vida laboral y deteriorando el desempeño sostenible del personal. Por otro lado, en la presente investigación la calidad de vida laboral o la exposición a riesgo, se da por la emergencia sanitaria por COVID-19.

De esa manera, se determinó que factor riesgo incide significativamente en el personal, al igual que en los hallazgos de Samma, a pesar de coincidir en los resultados, cabe mencionar que el contexto de estudio es diferente, ya que, en el estudio de Samma la calidad de vida laboral o la exposición a riesgo se presenta por el acoso laboral del mismo personal, a diferencia de la presente investigación que se da debido a la coyuntura y está dirigido a un solo hospital, sin embargo emplearon la misma metodología de estudio.

En base al objetivo general establecido, determinar la incidencia de estrés laboral en el desempeño del personal de salud, se consideró la aportación de Sarsosa y Charria (2017), quienes indicaron que el estrés es producido por una

excesiva presión e incertidumbre en el ambiente de trabajo, por ello mismo, el estrés en el personal asistencial, se produce por la demanda de responsabilidades sobre la vida de un paciente, por las extensas horas de trabajo, por los conflictos interpersonales, afectando de esa manera la salud física como mental del personal, ocasionando una baja en la productividad, una deficiente calidad de atención, incidiendo negativamente en el desempeño del personal asistencial. En la presente investigación se evidenció de acuerdo a la información recopilada que el estrés genera una incidencia en el desempeño del personal de salud de un hospital de Trujillo, esto se debe al demandante trabajo que vienen realizando, las continuas guardias, la falta de personal, los conflictos entre compañeros, el cuidado y trato directo que tiene el personal con los pacientes COVID-19, el miedo de adquirir este virus y contagiar a sus familiares, exponiéndolos y exponiéndose a un fenómeno mortal, provocando tensión e incertidumbre en el trabajo.

De acuerdo a lo mencionado, se evidenció que los resultados coinciden con los hallazgos de Carrasco et al. (2020), su investigación se llevó a cabo en pleno estado de emergencia por COVID-19, en el mes de Marzo en Colombia, su estudio fue cuantitativo-no experimental, transversal, obtuvieron una muestra de 385 médicos, emplearon la encuesta a través de Google Forms, el 70% de médicos manifestó que sentían miedo de adquirir el coronavirus y contagiar a sus familiares vulnerables, además, la incertidumbre, la ansiedad, el pánico, por la falta de equipos de protección e insumos, agotamiento, extensas jornadas de trabajo y las mismas condiciones laborales, provocaban estímulos negativos en el personal de salud, el cual reducía sus capacidades laborales, por ende un desempeño desfavorable.

Por lo tanto, los resultados coinciden con lo ocurrido en la investigación de Carrasco y acompañantes y con los aportes de Patlán (2019), por lo que se evidencia que el estrés laboral si incide en el desempeño del personal de salud, pese alguna diferencias como la aplicación del cuestionario de manera virtual, la muestra estudiada a los médicos, sin embargo el contexto es muy similar ya que ambas investigación se realizaron durante el estado de emergencia por COVID-19, donde el fenómeno de estrés laboral conlleva a influir significativamente en el desempeño.

VI. CONCLUSIONES

En base al análisis de los resultados mencionados, la presente investigación concluye que:

1. El estrés laboral incide significativamente en el desempeño del personal de salud, de acuerdo a Rho de Spearman equivalente a .306, se evidenció que existe relación positiva media. Por otro lado, asumiendo la normalidad de las variables se aplicó la prueba t , con un valor de ($t=2.491$), por lo que se evidenció que el desempeño depende del estrés laboral del personal de salud del hospital de Trujillo, durante el estado de emergencia, COVID-19.
2. De acuerdo al análisis sobre el nivel de estrés laboral en el personal de salud, se encontró que percibían estrés en un nivel alto equivalente al 54%, cabe mencionar que los factores que interfieren y produce estrés en el personal asistencial es por la demanda de trabajo y la presión por trabajar con pacientes de COVID-19.
3. Referente al análisis sobre el nivel de desempeño en el personal asistencial, se evidenció un nivel regular equivalente al 67%, debido a las largas jornadas de trabajo, continuas guardias, y el estrés producido por el contacto con pacientes COVID-19.
4. En lo concerniente a las dimensiones de estrés, se determinó que incide significativamente en el desempeño del personal sanitario, de acuerdo a la Rho de Spearman se evidenció que respuesta, estímulo, interaccionista y exposición a riesgo presentan una relación positiva media. Por otro lado, asumiendo la normalidad en estrés y desempeño, se aplicó la prueba t ($t=2.281$; $t=2.013$; $t=2.752$; $t=2.109$), el cual se evidencia que desempeño depende de las dimensiones de estrés laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Para el área de RR. HH, se recomienda rediseñar los horarios del personal, a través de sistemas de estandarización de turnos, evitando las largas jornadas laborales y continuas guardias diurnas y nocturnas, con el fin de minorar las tensiones y presiones a las que se encuentran expuestos. Además, anticiparse a comprar los implementos de protección en las fechas correspondientes y sobre todo brindar los implementos adecuados para su seguridad y protección.

Promover en investigaciones futuras de similar interés, el no recurrir a cuestionarios auto aplicables, que hagan uso de los instrumentos oficiales ya establecidos por la misma institución para evitar sesgos en la evaluación de desempeño y permita valorar de manera objetiva el desempeño del personal. Además, se recomienda que al realizar una nueva investigación se evalúe otro tipo de contextos, con el propósito de determinar si las variables en estudio pueden relacionarse e incidir.

Fomentar la implementación de normativas donde la institución establezca metas razonables, que permita prevenir el volumen o exceso de trabajo, estableciendo límites que vayan acorde con las exigencias, capacidades y los recursos del personal. Además, los responsables de salud ocupacional, deben implementar programas ocupacionales, para mejorar la calidad de vida laboral, con el fin de reducir este fenómeno y situaciones vulnerables.

Establecer mecanismos o rediseñar los métodos de trabajo sobre las funciones laborales en el personal y/o en la organización. Además, capacitarlos sobre estrategias de afrontamiento que ayuden a disminuir el estrés, y cumplan de manera estricta los nuevos mecanismos para que no susciten hechos que puedan afectar la salud del personal.

REFERENCIAS

- Aguado, J., et al. (2015). El estrés en personal sanitario hospitalario: estado actual. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 59(231), 259-275. <http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2013000200006>
- Ahmad, E., et al. (2018). Relationship of Work Stress to the Performance of Intensive Care Unit Nurses in Makassar. *American Journal of Public Health Research*, 2018, Vol. 6, No. 1, 18-20. Disponible en: <http://www.sciepub.com/AJPHR/content/6/1>
- Álvarez, B., et al. (2018), El desempeño laboral un problema social de la ciencia. *Didáctica y Educación*. Vol. 9, N°. 2 (2018): 147-158. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Akweenda, F., et al. (2016), Investigating work related stress and its impact on the performances of registered nurses employed at katutura state hospital in windhoek, Namibia. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*. Vol. 5, No.10, June 2016. Disponible en: <https://doi.org/10.12816/0027367>
- Ayu, F., & Adam, S., (2019). The influence of job stress and motivation to work performance. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales*. Año 35, Especial N° 21, (2019) Especial No.21 (2019): 102-112. ISSN 1012-1587/ISSN: 2477-9385. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=205/20503503>
- Bjaalid, G., et al. (2019), "Institutional stress and job performance among hospital employees", *International Journal of Organizational Analysis*, Vol. 28, No. 2, 365-382. <https://doi.org/10.1108/IJOA-10-2018-1560>
- Borges, L., et al. (2018). Influencia del desempeño de los profesionales de enfermería en la atención humanizada al parto. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(2), e1426. Epub 01 de junio de 2018, disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000200014&lng=es&tlng=es.
- Castillo, I., et al. (2014). Labor Stress in nursing and associate factors. Cartagena (Colombia). *Salud Uninorte. Barranquilla (Col.)*; 30 (1): 34-43. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v30n1/v30n1a05.pdf>

- Ceballos, P., et al. (2019). Perceived Stress among Primary Health Care Workers. *Ciencia y enfermería*, 25, 5. Epub 01 de octubre de 2019. <http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532019000100204>
- Cubillos, B., et al. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. *Suma de negocios*, Vol. 5, No. 10, 69-73. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70012-6](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70012-6)
- Chiang, V., et al. (2018). Relationship between job satisfaction, work stress and its results in workers of a charity institution of the Province of Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178
- Deng, J., et al. (2018). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study. *Environ Health Prev. Med.* 24, 2 (2019). <https://doi.org/10.1186/s12199-018-0758-4>
- Espinoza, A., et al. (2016). El desempeño de los profesionales de enfermería. *Revista Cubana de Enfermería* 2016; 32(1). Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n1/enf10116.pdf>
- Fauzan, M. (2017). Effect of Stress and Leadership on Nurse Performance in General Hospital Simalungun Regency North Sumatera Province. *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR)*. Vol.35, No 3; ISSN 2307-4531. Disponible en: <https://doi.org/10.31227/osf.io/kat6z>
- García, M., & Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, (19),11-30. ISSN: 1560-6139. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1471/147149810001>
- Gómez, N., & Sigoña, M., (2015). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los Trabajadores*, 21(2), 111-128. ISSN: 1315-0138. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839307002>
- Hamid, S., et al. (2018). A Study on the Occupational Stress, Job Satisfaction and Job Performance among Hospital Nurses in Llam, Irán. *Journal of Clinical and Diagnostic Research*, ISSN – 0973 – 709X. <https://doi.org/10.7860/JCDR/2018/27410.11573>

- Li, L., et al. (2017). Moderating effects of coping on work stress and job performance for nurses in tertiary hospitals: a cross-sectional survey in China. *BMC Health Serv. Res.* 17, 401 (2017). <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2348-3>
- Lozano, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 83(1), 51-56. <https://dx.doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>
- Martinez, L. (2020). Psychosocial Risks and Work Stress in Times of COVID-19: Instruments for Its Evaluation. *Revista de Comunicación y Salud*, Vol. 10, nº 2, pp. 301-321. Disponible en: <http://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/212/182>
- Mejía et al. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. Epub 13 de enero de 2020. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=es.
- Morán, J. (2016). La evaluación del desempeño o de las competencias en la práctica clínica. 1. Parte: principios y métodos, ventajas y desventajas. *Educación Médica*. Volumen 17, Issue 4, Pages 130-139. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2016.07.001>
- Moura, R., et al. (2019). Estrés, burnout y depresión en los profesionales de enfermería de las unidades de cuidados intensivos. *Enfermería Global*, 18(54), 79-123. Epub 14 de octubre de 2019. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1695-61412019000200004
- Monterrosa, A. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *Med. UNAB*. 23(2): 195-213. Disponible en: <https://doi.org/10.29375/01237047.3890>
- Muñoz, S., et al. (2020). Stress, emotional responses, risk factors, psychopathology and management of healthcare workers during (COVID-19) pandemic. *Acta Pediatr Méx*; 41 (Supl 1):S127-S136. Disponible en:

- <https://www.medigraphic.com/pdfs/actpedmex/apm-2020/apms201q.pdf>
- Ni Putu, I., et al. (2019). Motivation as a factor affecting nurse performance in Regional General Hospitals: A factors analysis. *Enfermería Clínica*, Vol.29, 515-520. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862119301974>
- OPS (2016) “Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades” Washington. Recuperado de: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Osorio, J., & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1),81-90. ISSN: 1794-9998. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=679/67952833006>
- Ozdemir, S., & Kerse, G. (2020). The Effects of COVID 19 Process on Health Care Workers: Analysing of the Relationships between Optimism, Job Stress and Emotional Exhaustion. *International and Multidisciplinary Journal of Social Sciences*, 9(2), 178-201. Disponible en: <http://doi.org/10.17583/rimcis.2020.5849>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 2019, 35(1), Jan-Apr, ISSN: 0120-5552 / 2011-7531. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/817/81762945010/index.html>
- Palmar, R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, vol. 17, núm. 39, 2014, pp. 159-188. <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Piñar, E., et al. (2020). Ansiedad y estrategias de afrontamiento ante el estrés en primeros intervinientes y personal sanitario de emergencias extra-hospitalarias previas a la pandemia de COVID19. *Revista de la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias*, ISSN 1137-6821, Vol. 32, N°.5. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7567999>
- Ramírez, R. & Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Rev. Psicol.: Organ. Trab.* 19(4), 791-799. Disponible en: <https://doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17517>

- Rasool, S., et al. (2020). Sustainable Work Performance: The Roles of Workplace Violence and Occupational Stress. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2020, 17(3) 912. <https://doi.org/10.3390/ijerph17030912>
- Rivero, Y., (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164. ISSN 1025-0255. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v23n2/1025-0255-amc-23-02-159.pdf>
- Robbins, S. & Judge, T. (2019). *Comportamiento organizacional* (13va ed.). Freelibros. Org. Pearson Prentice Hall. <https://docer.com.ar/doc/sec5vv>
- Sarsosa, K. & Charria, V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 44-52. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0124-71072018000100044
- Silva, D., et al (2020). COVID-19 and the pandemic of fear: reflections on mental health. *Revista de saude pública*, 54, 46. Disponible en: <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2020054002486>
- Solís, R., et al. (2017). Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 78(3), 270-276. <http://doi.org/10.15381/anales.v78i3.13757>
- Vidotti, V., et al. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 18(55), 344-376. Epub 21 de octubre de 2019. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1695-61412019000300011

ANEXOS

Anexo 1: Matrices de operacionalización de variables

Tabla 8

Matriz de Operacionalización de la variable estrés laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable Independiente: Estrés Laboral	El estrés laboral es la reacción de un individuo ante la demanda de trabajo, exigencia y obligaciones laborales, excediendo los límites de su capacidad y de recursos, causando niveles altos de estrés que pueden ocasionar problemas para su salud y bienestar, asimismo, su entorno también sería un factor influyente en él (Patlán, 2019). Adicionalmente, es importante se considere para la presente investigación la dimensión Exposición de Riesgo, la cual se adicionará entre las dimensiones de la variable.	Es la medición del nivel de la variable Estrés Laboral y de cada una de sus dimensiones: Respuesta, estímulo, interaccionista, exposición a riesgo. La participación del personal de salud constó de una población de 226 colaboradores, aplicando los criterios de inclusión y exclusión, se determinó una muestra de 72 empleados. Para medir el nivel de la variable y sus dimensiones, se aplicó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, cuyo cuestionario constó de 22 ítems. Asimismo, se utilizó el software estadístico, para procesar los datos a través del SPSS v. 25.	Respuesta	Reacciones conductuales.	ORDINAL
				Reacciones emocionales.	Nunca
			Estímulo	Carga de trabajo.	Casi nunca
				Relaciones interpersonales.	A veces
			Interaccionista	Habilidades del colaborador.	Casi
				Demandas exigentes.	Siempre
		Exposición a riesgo	Calidad de vida. Exposición a riesgo.		

Elaboración propia.

Tabla 9

Matriz de Operacionalización de la variable desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	
<p>Variable Dependiente :</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>El desempeño laboral son las conductas y capacidades que presenta un individuo al realizar una tarea o función asignada, y como éste las maneja para alcanzar las metas y obtener buenos resultados, asimismo hace referencia a la calidad de trabajo que ejerce un individuo y como éste se comporta. (Salgado & Cabal, 2017). Adicionalmente, es importante mencionar que para la investigación se tomó las dimensiones: Rendimiento e Idoneidad para el puesto, establecidas en la ficha de evaluación ya descrita por la institución de salud.</p>	<p>Es la medición del nivel de la variable Desempeño y de cada una de sus dimensiones: Rendimiento e Idoneidad para el puesto. La participación del personal de salud constó de una población de 226 colaboradores, aplicando los criterios de inclusión y exclusión, se determinó una muestra de 72 empleados. Para su medición, se aplicó la ficha evaluación de desempeño de 90°, establecida por la misma institución de salud que constó de 8 ítems. Asimismo, se utilizó el software estadístico, para procesar los datos a través del SPSS v. 25.</p>	Rendimiento	Cumplimiento de metas	ORDINAL	
				Calidad de trabajo		
				Capacidad técnica	Muy buena	
				Servicio y atención		
				Compromiso y cumplimiento de normas		Buena
				Integración social y trabajo en equipo		Regular
				Sentido de urgencia		Mala
				Trabajo bajo presión		

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA ESTRÉS LABORAL

El cuestionario tiene por objetivo recoger información para identificar el nivel de estrés laboral.

INSTRUCCIONES:

- Se pide ser objetivo y honesto en sus respuestas, se agradece por anticipado su participación, considerando que los resultados de este estudio de investigación serán manejados de manera confidencial.
- Leer y marcar cada ítem con una (x), de acuerdo a la escala de estimación tiene 5 puntos.

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

N°	ÍTEMS	5	4	3	2	1
RESPUESTA						
1	Me es difícil reaccionar de buena manera cuando hay un conflicto en mi trabajo.					
2	Me cuesta estar tranquilo cuando tengo trabajo acumulado.					
3	Siento que estoy al límite de mis posibilidades en mi trabajo.					
4	Me siento agotado cuando termino mi jornada laboral.					
5	Me frustró cuando no termino mis actividades laborales.					
6	Me deprimó rápidamente en mi trabajo, al enterarme que mis compañeros se están contagiando.					
ESTÍMULO						
7	Han aumentado mis funciones en mi trabajo.					
8	Siento mucha responsabilidad en el trabajo.					
9	Siento que trabajo bajo presión debido a la coyuntura.					
10	Me tensiona las diferentes reacciones de mis compañeros ante un conflicto.					
11	Me retraso en mis actividades laborales, por enseñarles a mis nuevos compañeros de trabajo.					
12	Me han cambiado muchas de mis responsabilidades laborales por el ingreso de mis nuevos compañeros.					
INTERACCIONISTA						
13	Me es difícil adaptarme a los nuevos cambios en mi trabajo debido a esta coyuntura.					
14	Las exigencias en mi trabajo son cada vez más grandes, el cual limita mis capacidades.					
15	Me resulta difícil distribuir mis tiempos por la demanda de trabajo.					
16	Siento que el trabajo me está desgastando.					
EXPOSICIÓN A RIESGO						
17	Me estoy esforzando demasiado en mi trabajo.					
18	Temo por la vida de mis familiares al exponerlos por trabajar en el hospital.					
19	Me siento tensionado porque mi trabajo es riesgoso.					
20	El contacto con pacientes COVID-19 pone en riesgo mi vida.					
21	Siento que arriesgo mi vida, porque el equipo de protección que me brindan no es el adecuado.					
22	Siento que los protocolos de seguridad son insuficientes.					

¡Gracias por su participación!



EsSalud

MÁS SALUD PARA MÁS PERUANOS

RESOLUCION DE PRESIDENCIA EJECUTIVA N° 1046 -PE-ESSALUD-2004

Lima, 13 de Diciembre del 2004

CONSIDERANDO:

Que, la Ley 27056 establece que el Seguro Social de Salud -ESSALUD es un organismo público descentralizado, con personería jurídica de derecho público interno, adscrito al Sector Trabajo y Promoción de Empleo, con autonomía técnica, administrativa, económica, financiera, presupuestal y contable;

Que, en su calidad de organismo público, corresponde a ESSALUD aplicar las disposiciones laborales de la Administración Pública, entre ellas las relativas a recursos humanos que establecen la realización de la evaluación del desempeño laboral;

Que, es necesario dotar a la Institución de la norma que regule la ejecución de la evaluación del desempeño laboral del personal en el ámbito institucional;

Que, la Gerencia Central de Recursos Humanos como órgano rector del Sistema de Personal ha presentado el proyecto de Reglamento de Evaluación de Desempeño Laboral de los trabajadores de la Institución, que cuenta con el pronunciamiento favorable de la Oficina central de Asuntos Jurídicos;

Que, el Consejo Directivo mediante Acuerdo N° 30-10-ESSALUD-2004 ha delegado al Presidente Ejecutivo la facultad de actualizar y/o aprobar el Reglamento de Evaluación del Desempeño Laboral de los Trabajadores del Seguro Social de Salud;

En uso de la atribución conferida en el artículo 8° inciso d) de la Ley N° 27056 de Creación de EsSalud;

SE RESUELVE:

1. **APROBAR** el "Reglamento de Evaluación del Desempeño Laboral de los Trabajadores del Seguro Social de Salud", que consta de Treinta y Tres Artículos, Seis Disposiciones Complementarias y Una Disposición Transitoria, documento adjunto que forma parte de la presente Resolución.
2. Autorizar a la Gerencia General para que en coordinación con la Gerencia Central de Recursos Humanos se ejecuten las acciones pertinentes para la implementación del Reglamento aprobado.
3. Dejar sin efecto todas las disposiciones, normas y reglamentos que se opongan a lo dispuesto en la presente Resolución.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE



[Handwritten signature]

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

FICHA DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL

GRUPO DE EVALUACION : ASISTENCIAL PROFESIONAL

Para el llenado de la presente, el evaluador debe haber tomado conocimiento previo de las disposiciones que rigen la evaluación.

RED ASISTENCIAL U ORGANO	
--------------------------	--

PERIODO DE EVALUACION	DEL	MES		AL	MES		AÑO		
-----------------------	-----	-----	--	----	-----	--	-----	--	--



DATOS PERSONALES	EVALUADO		
	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES
	CARGO		CODIGO PLANILLA
	AREA	DEPENDENCIA	
	EVALUADOR		
	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES
	CARGO		CODIGO PLANILLA
	AREA	DEPENDENCIA	



RESULTADO DE LA EVALUACION

FACTORES	CRITERIOS	VALORACION			
I RENDIMIENTO	Cumplimiento de Metas Asignadas	A	B	C	D
	Calidad del Trabajo Efectuado	A	B	C	D
II ADECUACION PARA EL PUESTO	Competencia para el puesto	A	B	C	D
	Servicio y Atención al Paciente	A	B	C	D
	Compromiso y Responsabilidad	A	B	C	D
	Nivel de Integración y Trabajo en Equipo	A	B	C	D
	Criterio de Urgencia e Importancia	A	B	C	D
	Habilidad para trabajar bajo presión	A	B	C	D

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL Seguro Social de Salud

EMERILAS PEREZ JAUQUELO CHIRMA
FEDATARIO (TITULAR)
RUC N° 901054800-105380

13 DIC. 2004

CONFORMIDAD DEL EVALUADO: (De no estar conforme marque NO e indique los motivos) SI NO



Firma del Evaluado	Firma y Sello del Evaluador	Firma y Sello del Ratificador

FICHA DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL

GRUPO DE EVALUACION : ASISTENCIAL PROFESIONAL

Para el llenado de la presente, el evaluador debe haber tomado conocimiento previo de las disposiciones que rigen la evaluación.

RED ASISTENCIAL U ORGANO	
--------------------------	--

PERIODO DE EVALUACION	DEL	MES		AL	MES		AÑO		
-----------------------	-----	-----	--	----	-----	--	-----	--	--



DATOS PERSONALES	EVALUADO		
	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES
	CARGO		CODIGO PLANILLA
	AREA	DEPENDENCIA	
	EVALUADOR		
	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES
	CARGO		CODIGO PLANILLA
	AREA	DEPENDENCIA	



RESULTADO DE LA EVALUACION

FACTORES	CRITERIOS	VALORACION			
I RENDIMIENTO	Cumplimiento de Metas Asignadas	A	B	C	D
	Calidad del Trabajo Efectuado	A	B	C	D
II ADECUACION PARA EL PUESTO	Competencia para el puesto	A	B	C	D
	Servicio y Atención al Paciente	A	B	C	D
	Compromiso y Responsabilidad	A	B	C	D
	Nivel de Integración y Trabajo en Equipo	A	B	C	D
	Criterio de Urgencia e Importancia	A	B	C	D
	Habilidad para trabajar bajo presión	A	B	C	D

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL Seguro Social de Salud

EMERILAS PEREZ JAUQUELO CHIRMA
FEDATARIO (T) (C) (P)
RUC N° 901004000000000000

13 DIC. 2004

CONFORMIDAD DEL EVALUADO: (De no estar conforme marque NO e indique los motivos) SI NO



Firma del Evaluado	Firma y Sello del Evaluador	Firma y Sello del Ratificador

TABLA DE FACTORES DE EVALUACION

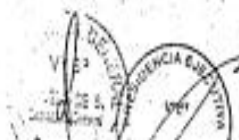
GRUPO OCUPACIONAL : ASISTENCIAL PROFESIONAL

FACTOR I : RENDIMIENTO	
Criterio 1 : Cumplimiento de Metas Asignadas : Evalúa la participación del personal asistencial profesional en la consecución de objetivos individuales y del área sobre la base de estándares de atención/servicio, definidos según las responsabilidades asignadas por el área o institución.	
Ha logrado cumplir con las metas de servicio asistencial propuestas de manera extraordinaria superando notablemente los requerimientos del puesto y del área.	A
Ha logrado alcanzar los objetivos asistenciales que exige el puesto contribuyendo satisfactoriamente con los objetivos del área.	B
Ha cumplido con la mayor parte de las metas asistenciales asignadas, alcanzando el mínimo requerido en su función.	C
No ha logrado alcanzar las metas asistenciales definidas para la consecución de los objetivos del puesto ni del área.	D
Criterio 2 : Calidad del Trabajo Efectuado : Califica la eficiencia demostrada en el cumplimiento de responsabilidades y desarrolla actividades asignadas y solicitadas, buscando identificar si el nivel alcanzado guarda relación con el servicio asistencial proporcionado.	
Denota un nivel de calidad extraordinario en el servicio asistencial desarrollado, manejando diagnósticos e información oportuna con trato y calidez humana.	A
Desarrolla el servicio asistencial con calidad al cumplir las metas asignadas de manera consistente con los resultados alcanzados.	B
Brinda un servicio asistencial con los estándares mínimos necesarios para la consecución de las metas individuales y del área de calidad.	C
El servicio asistencial que brinda no satisface los requerimientos de calidad necesarios para alcanzar los resultados previstos.	D
FACTOR II : IDONEIDAD PARA EL PUESTO	
Criterio 1 : Competencia para el puesto : Evalúa la suficiencia profesional a través del dominio y constante actualización del marco teórico, métodos, técnicas, procedimientos e instrumental relacionados con su especialidad en beneficio de la salud, tratamiento y recuperación del paciente.	
Posee y aplica una capacidad profesional excepcional en el servicio asistencial desarrollado, superando las expectativas del puesto.	A
Su nivel de conocimientos y dominio del instrumental profesional así como la aplicación del mismo es satisfactorio, logrando un servicio asistencial por lo general sobre lo esperado.	B
Su capacidad profesional y manejo del instrumental profesional relacionado con la función es el mínimo esperado así como el servicio asistencial proporcionado.	C
No muestra el nivel de conocimientos ni el manejo del marco teórico e instrumental requerido para el puesto, proporcionando un servicio asistencial deficiente.	D
Criterio 2 : Servicio y Atención al Paciente : Evalúa la capacidad del evaluado para brindar un servicio profesional de calidad que satisfaga las necesidades de salud del paciente, así como la actitud personal y humana con que ésta se brinda.	
Demuestra gran vocación de servicio y compromiso con el mejoramiento de la salud de los pacientes, a través de diagnósticos acertados, información oportuna, trato y calidez humana en su interacción con los pacientes y sus familiares.	A
Denota un nivel satisfactorio de orientación al servicio y compromiso con la salud de los pacientes, proporcionando diagnósticos acertados e información oportuna así como el trato adecuado en la relación con los pacientes y sus familiares.	B
Demuestra el nivel mínimo necesario de orientación al servicio y compromiso con los pacientes, brindando por lo general buenos diagnósticos e información oportuna, con un nivel muy básico de trato humano al interactuar con los pacientes y público en general.	C
La atención que brinda a los pacientes no evidencia orientación de servicio, demostrando poco trato y calidez en su interacción con ellos y sus familiares, evidenciando deficiencias en el manejo de información oportuna y en el servicio en general.	D





GRUPO OCUPACIONAL : ASISTENCIAL PROFESIONAL


FACTOR II : IDONEIDAD PARA EL PUESTO	
Criterio 3 : Compromiso y Responsabilidad : Mide el nivel de identificación con los objetivos de su área y de la institución así como con los valores de ética de su profesión reflejado en la manera proactiva, constructiva y decidida con que se enfrenta las dificultades inherentes a su labor.	
Demuestra un nivel muy alto de identificación con la institución enfrentando siempre de manera proactiva y constructiva los retos que le presenta su labor asistencial, sin requerir supervisión en su desempeño profesional.	A
Denota identificación con la institución, desarrollando por lo general de manera decidida y constructiva sus responsabilidades, por lo que solamente requiere supervisión de carácter general.	B
Su nivel de identificación no es apreciable, mostrando cierta indiferencia al enfrentar sus responsabilidades, por lo que requiere supervisión y asesoría frecuentemente.	C
No evidencia identificación con la institución, no asumiendo cabalmente sus responsabilidades, por lo que necesita mucho seguimiento y supervisión constante.	D
Criterio 4 : Nivel de Integración y Trabajo en Equipo : Mide el comportamiento y capacidad del evaluado para relacionarse personal y profesionalmente con sus colegas, superiores, compañeros de trabajo, pacientes y público en general a fin de promover la integración, y el trabajo en equipo, manteniendo relaciones de comunicación y cooperación necesarias para brindar un buen servicio.	
Es efectivo en el manejo de sus relaciones con los demás. Su tacto, discreción y destrezas de comunicación contribuyen significativamente a crear un ambiente positivo y saludable para el desarrollo del trabajo en equipo y brindar un servicio asistencial óptimo.	A
Generalmente se relaciona satisfactoriamente con sus colegas, superiores y demás empleados al realizar el trabajo e integra je en equipo para ofrecer un servicio asistencial óptimo.	B
Mantiene un nivel discreto y de perfil bajo al integrarse y comunicarse socialmente, facilitando escasamente el trabajo en equipo y la cooperación.	C
Su nivel de integración y de comunicación es deficiente. Provoca conflictos en sus relaciones con sus colegas, superiores y demás empleados, influyendo negativamente en el servicio asistencial.	D
Criterio 5 : Criterio de Urgencia e Importancia : Evalúa la capacidad del profesional asistencial para priorizar acciones y optar por la alternativa adecuada que garantice la prontitud y eficacia del servicio asistencial, minimizando el costo inherente al riesgo del cuidado de la vida humana y salud general.	
Posee y aplica un criterio excepcional en la priorización de acciones a seguir en el servicio asistencial que presta, minimizando el costo inherente al riesgo del cuidado de la salud.	A
Por lo general aplica un buen criterio en la determinación de prioridades, manejando adecuadamente las urgencias que demanda el servicio asistencial.	B
No siempre tiene el criterio adecuado al priorizar sus acciones y atender las urgencias que demanda el servicio asistencial.	C
No tiene criterio para priorizar sus acciones y atender las urgencias que demanda el servicio.	D
Criterio 6 : Habilidad para trabajar bajo presión : Capacidad para el control de las reacciones emocionales frente a las presiones que el trabajo le presenta, ante situaciones críticas, así como la habilidad de cumplir con los objetivos y el manejo adecuado del personal de salud en tal contexto.	
Demuestra un manejo excepcional de las presiones y emociones causadas por la excesiva carga laboral, los conflictos personales y/o de los pacientes, mostrando un total control sobre sus reacciones.	A
Por lo general maneja las presiones y emociones, derivadas de su carga laboral o labor asistencial, así como las situaciones conflictivas, sin permitir que interfieran sobre la calidad del servicio asistencial que presta.	B
No siempre posee un manejo adecuado de las presiones y conflictos, permitiendo que interfieran sobre su desempeño y el servicio proporcionado.	C
Le es dificultoso manejar sus reacciones emocionales causadas por la presión de trabajo o conflictos en general, afectando negativamente su desempeño sobre los procesos asistenciales y los resultados esperados de éstos.	D

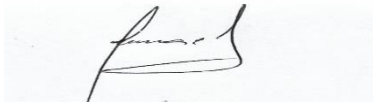



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Estrés Laboral.		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de estrés laboral del personal de salud.		
Aplicado a la Muestra Participante	Personal de salud del Hospital de Trujillo, 2020.		
Nombres y Apellidos del Experto	Guzmán Rodríguez Natalia Mavila	DNI N°	41916979
Título Profesional	Psicóloga	Celular	956141324
Dirección Domiciliaria	Mz P It 22 Urb. La Merced		
Grado Académico	Doctora		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 10 de Setiembre del 2020.

Nombre del Instrumento	Estrés Laboral.		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de estrés laboral del personal de salud.		
Aplicado a la Muestra Participante	Personal de salud del Hospital de Trujillo, 2020.		
Nombres y Apellidos del Experto	Eliana Judith Moquillaza García	DNI N°	43489895
Título Profesional	Licenciada en Psicóloga	Celular	952243844
Dirección Domiciliaria	Calle Chiclayo N°235 Urbanización Aranjuez		
Grado Académico	Magíster		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 21 de Setiembre del 2020.

Nombre del Instrumento	Estrés Laboral.		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de estrés laboral del personal de salud.		
Aplicado a la Muestra Participante	Personal de salud del Hospital de Trujillo, 2020.		
Nombres y Apellidos del Experto	Yolanda Isabel Muñoz Fabian	DNI N°	43489895
Título Profesional	Licenciada en Psicóloga	Celular	952243844
Dirección Domiciliaria	Filadelfia #317 Urbanización Santa Isabel		
Grado Académico	Licenciada		
FIRMA	 Yolanda Isabel Muñoz Fabian LIC. EN PSICOLOGIA C.Ps.P. N° 32674	Lugar y Fecha:	Trujillo, 18 de Agosto del 2020.

Nombre del Instrumento	Desempeño Laboral.		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de desempeño laboral del personal de salud.		
Aplicado a la Muestra Participante	Personal de salud del Hospital de Trujillo, 2020.		
Nombres y Apellidos del Experto	Edwin Rivas Rumiche	DNI N°	02831833
Título Profesional	Administrador	Celular	948658220
Dirección Domiciliaria	Ca. Turquesas 492 Sta. Inés - Trujillo		
Grado Académico	Magister		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 16 de Setiembre del 2020.

Nombre del Instrumento	Desempeño Laboral		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de desempeño laboral del personal de salud.		
Aplicado a la Muestra Participante	Personal de salud del Hospital de Trujillo, 2020.		
Nombres y Apellidos del Experto	Tania Vanessa Colchado Cerdán	DNI N°	18143923
Título Profesional	Licenciada en Administración de Empresas	Celular	964430296
Dirección Domiciliaria	Monserrate Mz O Lt. 9		
Grado Académico	Magister		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 16 de Octubre del 2020.

Nombre del Instrumento	Desempeño Laboral		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de desempeño laboral del personal de salud.		
Aplicado a la Muestra Participante	Personal de salud del Hospital de Trujillo, 2020.		
Nombres y Apellidos del Experto	Juan Carlos Armas Chang	DNI N°	18137231
Título Profesional	Licenciado en Administración	Celular	988892284
Dirección Domiciliaria	Francisco Solano 530 – Urb. San Andrés.		
Grado Académico	Magister en Administración de Negocios		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 19 de Octubre del 2020

Anexo 3: Análisis complementario

PRUEBA DE NORMALIDAD

Para la presente investigación se aplicó Kolmogorov-Smirnov, debido a que la muestra fue mayor de 50 ($N > 50$), por lo que se describe la siguiente hipótesis:

Ho: Tiene distribución normal

H1: No tiene distribución normal

Es decir:

Si el valor de sig. es > 0.05 Se acepta la hipótesis nula.

Si el valor de sig. es < 0.05 , Se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 10

Análisis de normalidad

Kolmogorov – Smirnov			
	Estadístico	Sig.	Normalidad
Estímulo	.090	.200	Si
Respuesta	.088	.200	Si
Interaccionista	.123	.009	No
Exposición al riesgo	.138	.002	No
Estrés	.057	.200	Si
Desempeño	.193	.000	No

Interpretación:

De acuerdo a la no normalidad de los datos, puesto que los valores del Sig. < 0.05 , se determinó utilizar el coeficiente Rho-Spearman.