



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Estrés y desempeño laboral del profesional de la salud en un hospital nacional, Lima 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Delgado Martinez, Flor de Maria (orcid.org/0000-0001-6371-4674)

**ASESOR:**

Dr. Chumpitaz Caycho, Hugo Eladio (orcid.org/0000-0001-6768-381X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

A Dios por haberme dado salud y permitirme lograr mis objetivos por cuidarme y protegerme por guiar e iluminar mi camino por no abandonarme en los momentos difíciles.

A mis padres por recibir su apoyo incondicional por todo su amor y cariño. A mi hijo Yosimar por ser mi fuente de motivación para poder superarme cada día más.

### **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia, quienes han creído en mí siempre dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio por enseñarme a valorar a todo lo que tengo, por haber fomentado en mí el deseo de superación y de triunfo en la vida.

Al Dr. Chumpitaz por compartir su conocimiento y sabiduría por la paciencia que nos tiene durante el trabajo de investigación

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización .....	11
3.3. Población, muestra, muestreo unidad de analisis.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	13
3.5. Procedimientos .....	13
3.6. Método de análisis de datos .....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS .....	35

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Estrés laboral y desempeño laboral.....	16
Tabla 2: Falta de apoyo organizacional y desempeño laboral.....	17
Tabla 3: Sobrecarga laboral y desempeño laboral.....	18
Tabla 4: Dificultades interpersonales y desempeño laboral.....	19
Tabla 5: Correlación de Spearman de estrés laboral y desempeño laboral.....	20
Tabla 6: Correlación de Spearman de falta de apoyo organizacional y desempeño laboral.....	21
Tabla 7: Correlación de Spearman de sobrecarga laboral y desempeño laboral.....	22
Tabla 8: Correlación de Spearman de dificultades interpersonales y desempeño laboral.....	23

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Estrés laboral y desempeño laboral.....	16
Figura 2: Falta de apoyo organizacional y desempeño laboral.....	17
Figura 3: Sobrecarga laboral y desempeño laboral.....	18
Figura 4: Dificultades interpersonales y desempeño laboral.....	19

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral del profesional de la salud que labora en un hospital nacional, Lima 2022. El enfoque fue cuantitativo, con un tipo de estudio según su finalidad aplicada, de nivel correlacional y transversal; se utilizó un diseño no experimental. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta y el instrumento el cuestionario, en donde en ambos cuestionarios se encontró un coeficiente mayor a 0.90 alcanzando una alta confiabilidad. La muestra estuvo representada por 50 profesionales de la salud que se encuentran laborando actualmente. Para el estadístico se utilizó Rho de Spearman= 0.227;  $p=0.114$ . Donde se llega a la conclusión que no existe relación significativa entre las variables estrés laboral y desempeño laboral del profesional de la salud que labora en un hospital nacional de Lima, 2022.

**Palabras clave:** Estrés desempeño laboral salud.

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between stress and job performance of health professionals who work in a national hospital, Lima 2022. The approach was quantitative, with a type of study according to its applied purpose, correlational level and transverse; a non-experimental design was used. The data collection techniques were the survey and the questionnaire instrument, where in both questionnaires a coefficient greater than 0.90 was found, reaching high reliability. The sample was represented by 50 health professionals who are currently working. For the statistic, Spearman's Rho= 0.227 was used;  $p=0.114$ . Where it is concluded that there is no significant relationship between the variables work stress and work performance of the health professional who works in a national hospital in Lima, 2022.

**Keywords:** Stress job performance health.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El estrés es catalogado como reacción negativa de un individuo frente a una situación adversa que busca cambios significativos en la conducta de la persona ocasionando un impacto negativo. De esta manera, se contrastan ideas y pensamientos en donde las personas no suelen tener la capacidad emocional para controlar la situación le hace más propensa a crisis nerviosas o una mala toma de decisiones. Este informe puede darse de dos maneras: eustress (ansiedad y aflicción). Las personas que padece un estrés positivo pueden darse a nivel de la vida laboral, en donde situaciones de esfuerzo y de carga laboral puede incidir en la adaptación positiva de estas conductas donde la persona toma hábitos y resuelve de buena manera las dificultades, saliendo del estado tensional que se ocasiona de manera reversible. Por otro lado, las personas que experimentan algún tipo de angustia o estrés negativo, no logran adaptarse a las exigencias que genera la actividad considerada negativa como el estudio prolongado o la alta expectativa laboral, desarrollando en los trabajadores un sentimiento negativo representado en una depresión o fracaso (1). De esta manera, se demuestra que cuando el estrés se manifiesta de una manera significativa, más aún en los profesionales de la salud, se alteran los órganos de regulación esto no permite al personal demostrar ni poner en práctica correctamente todas sus competencias intelectuales adquiridas. Por consiguiente, se deduce que los profesionales de la salud, se encuentran constantemente en riesgo ya que dentro de su ambiente laboral se puede dar una contaminación de tipo cruzada, o ambiental (2). Esta investigación fue desarrollada en Etiopía, determino el ambiente, el horario laboral, y aspectos logísticos negativos, fueron los señalados como incidentes en la presencia de estrés en el personal de salud. A nivel Latinoamérica Zarzosa (4). En una investigación que se realizó en Colombia, se encontró un nivel de estrés alto en la tercera parte aproximada de profesionales de salud, afectando directamente al aspecto emocional y físico, dando como resultado una aparición de elementos como un mal clima laboral, mala actitud frente a la atención médica. En el contexto nacional, en un informe realizado por el MINSA, se determinó que los medios de transmisión donde el personal de salud presenta mayores incidencias de contagio es mediante contacto superficial de fluidos como sangre y secreciones, en donde la mayoría de casos hubo una contaminación de tipo viral seguido de las bacterianas, haciendo

que este tipo sea uno de los que más estrés genera en los profesionales asistenciales (5). Los equipos sanitarios multidisciplinarios tienen alta frecuencia de atención de pacientes en diversos horarios son rotativos en donde la capacidad del sistema de salud muchas veces es insuficiente para poder cubrir la alta demanda. Es por ello que el estrés está presente en la mayoría de casos en donde se evidencia una serie de eventos característicos como la ausencia laboral, ineficiencia, falta de preparación, e incluso maltrato al paciente (6). Los factores externos laborales que se reconocen en múltiples casos son la falta de tecnología, recursos limitados por parte de la institución, abuso de autoridad, inadecuado clima organizacional, y en especial la mala gestión de las autoridades pertinentes (7). El desempeño laboral es la capacidad en la que se desarrolla el profesional en su campo; sin embargo, este varía en diversos individuos ya que la productividad va depender no solo de factores presentes en el sistema de trabajo, sino que existen factores internos, los cuales generan inestabilidad como el estado de ánimo, el nivel socio económico o las malas relaciones familiares pueden perjudicar el rendimiento del trabajador de una manera directa (8). Por todo lo descrito anteriormente, podemos formular los siguientes problemas generales ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral del profesional de la salud que laboran en un hospital nacional, Lima 2022? Teniendo como problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y las faltas de apoyo organizacional a los profesionales de salud que laboran en un hospital nacional, Lima 2022?, ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laborales y las sobrecarga laborales de los profesionales de la salud que labora en un hospital nacional, Lima 2022?, ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y las dificultades interpersonales del profesional de la salud que labora en un hospital nacional, Lima 2022?. La labor es un estudio que se justificara en las áreas teóricas ya que el nuevo conocimiento se sustentó en diversos estudios indexados con la validez necesaria para poder interpretar los niveles del estrés y desempeños laborales indicados en tales estudios. En el campo práctico, la investigación se encargó de conocer los niveles de estrés de estos profesionales generando alternativas de solución de acuerdo a su sector, promoviendo el mejor desempeño y rendimiento laboral en ellos, por lo que el estudio se desarrolló en los profesionales que desempeñaban funciones hace algún tiempo donde ya tienen la

experiencia de trabajar en el sector salud y poder identificar las múltiples deficiencias del sistema. Además, la pandemia por el covid-19 ha hecho que muchos tengan temor en la evaluación de pacientes, donde no ha existido un contacto cercano, por lo tanto, la atención en estos tiempos se ve limitada, lo que hace que el profesional se preocupe más en evitar un riesgo de contagio. A nivel metodológico, se contó con la presencia de instrumentos validados con la finalidad de poder evaluar las variables a tener en cuenta. Por otro lado, esta investigación servirá de información complementaria para poder desarrollar trabajos a futuro. En el campo social, se logró identificar a diversos profesionales con este tipo de alteraciones en donde se pondrá especial énfasis en la interconsulta necesaria con el objetivo que puedan solucionar su problema y poder desempeñarse de la mejor manera en su medio de trabajo. La investigación plantea como objetivo principal: Determinar la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral del profesional de la salud que labora en un hospital nacional, Lima 2022. Así mismo, como objetivos específicos: Determinar cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y la falta de apoyo organizacional del profesional de la salud que laboran en un hospital nacional, Lima 2022; Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la sobrecarga laboral del profesional de la salud que labora en un hospital nacional, Lima 2022; Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y las dificultades interpersonales del profesional de la salud que labora en un hospital nacional, Lima 2022. Se plantea la hipótesis general:

Existe relación significativa entre el estrés y desempeño laboral del profesional de la salud que laboran en un hospital nacional, Lima 2022. Por lo que se formularon las respectivas hipótesis específicas: Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la falta de apoyo organizacional del profesional de la salud que laboran en un hospital nacional, Lima 2022; Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la sobrecarga laboral del profesional de la salud que labora en un hospital nacional, Lima 2022; Existen relación significativa entre el desempeño laboral y las dificultades interpersonales del profesional de la salud que laboran en un hospital nacional, Lima 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación se contempló los siguientes antecedentes internacionales: Dueñas (2020), investigó la relación del desempeño laboral y el estrés del profesional de la salud en un centro hospitalario. Estudio cuantitativo, correlacional y descriptivo. Se contó con la participación de 76 individuos, en donde se contaron con instrumentos validados para su medición. Se encontró que el 72.4% obtuvieron niveles de miedo considerable, en donde demostraron tener una baja eficiencia en su trabajo, por otro lado, el 48.7% manifestó tener un alto grado de estrés (9). Said et al., (2020), su objetivo del estudio fue evaluar la satisfacción del estrés laboral en personal de enfermería, evaluaron a pacientes con covid-19, donde participaron 210 individuos. Se encontró que el 75,2%, los resultados mostraron niveles altos de estrés, teniendo como factores estresantes la carga de trabajo (98,6 %), las demandas personales y los miedos (95,7%), en conclusión, existen niveles elevados de ansiedad en estos profesionales (10). Deng et al., (2019), este estudio tuvo como finalidad evaluar el estrés y su relación con el rendimiento laboral, con una muestra de 1594 profesionales asistenciales que laboraban en hospitales públicos chinos, los resultados evidenciaron que los trabajadores varones médicos presentaron un alto nivel de estrés, en conclusión, encontraron relación significativa del estrés y el desempeño laboral. Gebeyehu et al., (2019), estudio la ansiedad en el trabajo y sus factores asociados en centros asistenciales públicos de Etiopía, participaron 253 encuestados con una tasa de respuesta de 86,1%, los resultados mostraron la prevalencia de estrés laboral en 48,6% de los participantes, el nivel educativo y la experiencia laboral fueron los factores asociados con el estrés laboral, concluyendo que es predominante el estrés en el lugar de trabajo (12). Velásquez (2017), estudiaron el estrés versus desempeño laboral en personal sanitario, aplicaron la metodología observacional, transversal, participando 167 profesionales. Se encontró que el 71,9% presentó estrés laboral donde la gran mayoría presentó un nivel bajo (57%) en comparación con los otros niveles. Además, se demostró que el personal de salud que presentaron este tipo de estrés se vio perjudicado su rendimiento laboral dentro de la institución de manera significativa ( $p=0,000$ ); concluyendo que si existe relación entre ambas variables (13). Azza et al., (2019), este estudio se realizó para determinar la satisfacción laboral de los farmacéuticos comunitarios sudaneses y

además, se evaluaron algunas causas de insatisfacción entre los farmacéuticos comunitarios y su huella en la asistencia de atención farmacéutica. se utilizó para evaluar el nivel de bienestar de los farmacéuticos comunitarios con sus trabajos actuales y la Escala de Alexitimia de Toronto se utilizó para evaluar la experiencia emocional y la satisfacción de ser farmacéutico. Los bajos niveles de satisfacción laboral que se encontraron entre los farmacéuticos comunitarios sudaneses podrían considerarse una deficiencia del sistema de salud en Sudán. Afortunadamente, existe una buena satisfacción laboral entre los químicos farmacéuticos ya que demuestran tener apego a su profesión (14). Haeba (2018), esta investigación sobre empleados de servicios de salud que se encuentran en Yakarta quiere observar el estrés laboral experimentado y cómo los riesgos surgirán del propósito organizacional y el trabajo de los empleados. Se determinó un total de 82 empleados de un Hospital privado que consta de Médicos, Enfermeras y Personal, donde los resultados del estudio presentan que el estrés profesional tiene una marca negativa y significativa en el compromiso organizacional y en el desempeño de los empleados (15). Dehghan et al., (2017), investigaron la relación entre los índices de estrés con la satisfacción y desempeño laboral. La investigación fue tipo descriptiva, transversal; donde participaron 100 profesionales. La recolección de datos fue a través de cuestionarios de estrés, satisfacción y desempeño laboral. El estrés se midió mediante el cuestionario Wet Bulb Globe Temperature (WBGT) y Heat Strain Score Index (HSSI). Los resultados mostraron que la satisfacción laboral tuvo una correlación negativa con el estrés. En conclusión, hubo relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral (16). Para la presente investigación se ha considerado los siguientes antecedentes nacionales Ala et al., (2021), tuvo como finalidad evaluar el desempeño laboral y su conexión con el estrés durante la pandemia en trabajadores asistenciales de farmacia, utilizando como instrumentos la escala de burnout. Donde se demostró que el desempeño laboral no se relacionó con el estrés laboral ( $p=0,676$ ) (17). Bonifacio (2021), el objetivo del estudio fue establecer el del síndrome de Burnout en el personal Químico Farmacéutico y técnicos de farmacia. Participaron 10 Químicos Farmacéuticos y 40 técnicos de farmacia, donde se encontró que el 98% (49) presentó Síndrome de Burnout y el 2% (1) presentó un nivel bajo. Respecto a las dimensiones de Burnout se encontró que el 40% (20) presentó agotamiento

psicoemocional, 94% (47) presentó alteración de la personalidad y el 94% (47) se encontró realización personal; en conclusión, el personal evaluado obtuvo un nivel de estrés medio (18). Chucle et al., (2019), tuvieron como objetivo evaluar el rendimiento laboral y la presencia de estrés en personal de salud, que acude a una clínica local en la ciudad de Lima. El tipo de estudio se caracterizó por ser descriptivo donde participaron 49 individuos encuestados. El 95,9% obtuvo un estrés de tipo regular, y en la mayoría el desempeño también fue de manera regular; en conclusión, no existe relación significativa entre el desempeño laboral y el estrés en los participantes evaluados (19). Laqui et al., (2019), estudiaron la influencia del estrés en el rendimiento laboral del personal de salud de un establecimiento de salud, la muestra fue 131 individuos, utilizando cuestionarios para medir adecuadamente la variable; según lo encontrado el mayor nivel de estrés registrado fue el medio y el desempeño laboral fue elevado en la mayoría de participantes; en conclusión, existió relación entre el desempeño laboral y el estrés ( $p=0,000$ ) (20). Quispe (2019), estudiaron el desempeño en el trabajo y su relación con el estrés en un establecimiento de salud en Chiclayo. Investigación descriptiva, participaron 45 individuos que forman parte del sistema de salud. Se encontró que el estrés registrado en la despersonalización y en la realización personal alcanzo niveles del 100% en donde la mayoría de participantes lograron obtener un buen desempeño; en conclusión, existe relación entre ambas variables (21). Román (2019), estudio la relación entre el estrés y el desempeño laboral, en empleados de Boticas, la investigación fue aplicada, correlacional, transversal, participando 75 individuos. Se encontró relación entre el estrés y la dimensión realización personal ( $p=0,422$ ), por otro lado, el personal de farmacia evaluado obtuvo nivel de estrés medio pero adecuado desempeño laboral, ya que las condiciones se dan de buena manera para un mejor desempeño del trabajo (22). De la Cruz (2018), estudio la relación del rendimiento laboral y la presencia de estrés en personal de salud de un hospital en la ciudad de Ica, donde participaron 92 individuos siendo un tipo de estudio relacional, el 42.4% de los participantes demostraron estrés alto y desempeño laboral medio (42.4%); en conclusión, el estrés laboral tiene relación significativa con el desempeño laboral (23). Carbajal (2017), investigo la influencia del estrés en el desempeño laboral del químico farmacéutico. Fue una investigación básica, transversal, donde participaron 121 trabajadores. Los resultados evidenciaron

relación entre ambas variables, por otro lado, el 7.5% de los trabajadores de profesión químico farmacéutico, se encontraban íntimamente relacionados con un aumento de la productividad. Además, se demostró que el trabajo realizado no tuvo mucha relevancia con los niveles de estrés, demostrado niveles bajos. La influencia fue relevante al momento de demostrar que es el estrés tuvo un impacto en el rendimiento ya que el porcentaje fue mayor al 50%; en conclusión, no existió relación entre el estrés y la forma de trabajo en personal que labora en dicha institución estatal denominada DIGEMID (24). Después de analizar los antecedentes, analizaremos el estrés el cual se define como una reacción negativa fisiológica del ser humano representada por la aparición de signos y síntomas fisiológicos y anímicos en donde la persona puede llegar a perder el control de la situación siendo estrictamente vulnerable (25). Por tanto, la repercusión de los síntomas tiene relación con el nivel de intensidad del cuadro, en donde se identifican fases o estadios conocido como el inicial en donde se da lugar a una etapa de alarma, en donde el organismo identifica algo anormal que se está dando por primera vez (26). Posteriormente, la persona pasa a una segunda etapa de resistencia en donde el organismo trata de estabilizar la situación y pretende resolver la situación mediante la generación de mayor energía a través de alguna motivación o elemento asociado. De esta manera, se habla de estrés bueno o positivo en donde el individuo logra salir del estado en el que se encuentra y se adapta después de un tiempo a la situación, generando una serie de cambios conductuales los cuales hacen que desempeñe de buena manera su trabajo, por lo que es evidente el cambio a nivel anímico y emocional (27) (28). Ya se sabe que el trabajo es una fuente importante de estrés para las personas. Sin embargo, el estrés ocupacional relacionada con la pandemia en los trabajadores de la salud, y particularmente entre los médicos y el personal paramédico, no se informó hasta donde sabemos. Debido a su profesión, el personal de salud ha tenido que mantener o incluso aumentar su carga de trabajo profesional. Al comienzo de la crisis, la falta de un tratamiento conocido obligó al personal a optimizar solo los tratamientos sintomáticos, aislar a los pacientes y brindar atención de apoyo (29). En los profesionales y personal relacionado a la parte farmacéutica se sobrentiende que existe un estrés asociado a su ritmo de trabajo, el cual parece tener su origen en el factor emocional y psicológico, por lo que resulta interesante conocer cómo

se desenvuelven dentro de su área laboral. ya que no hay mucha bibliografía asociada. De esta manera, es relevante conocer los factores relacionados a la aparición de estrés como la concentración, la jornada laboral de acuerdo a las horas y carga de trabajo, así mismo, los procedimientos logísticos de los cuales se necesita un desgaste mental; así como los factores internos dentro de la institución como las huelgas, clima laboral, ambiente de trabajo, horarios, entre otros (30). El estrés en diversas instituciones se puede evaluar en diversos aspectos, en donde la persona se ve inmiscuida en el ambiente que la rodea, donde existen discrepancias o diferencias de opinión, las cuales deben llegar a un acuerdo respetable entre diversas partes (31). De acuerdo, al análisis que se hagan de los recursos en una entidad, ya que, en la realidad, existen una muy alta demanda de pacientes requiriendo atención en todos los niveles, por otro lado, el presupuesto muchas veces es limitado, ocasionando que no se tengan las herramientas adecuadas para poder generar una atención de calidad, originando desgaste físico y mental del profesional, lo que favorece a la aparición de una desmotivación. Por consiguiente, el desgaste de todo el personal involucrado generará una precaria atención en donde el paciente al darse cuenta de esos detalles, quedará insatisfecho (32).

Dimensión 1: Falta de apoyo organizacional, es la encargada de evaluar las condiciones laborales desde un punto de vista grupal en donde los compañeros y el sistema de trabajo se muestran de manera relacional y de apoyo mutuo en el desempeño de funciones (33).

Dimensión 2: Sobrecarga laboral. Se encarga de evaluar la concentración del trabajo, así como la carga y los horarios en donde el exceso de funciones administradas puede disminuir la productividad del trabajador (33).

Dimensión 3: Dificultades interpersonales. Se analiza el clima organizacional, así como la evaluación de factores como la aparición de conflictos, discusiones, y como es que se alivia cualquier riña o molestia presentada por el mismo personal. (33).

El ejercicio laboral es definido como el rendimiento basado en la productividad que genera un trabajador, el cual esta predeterminado por múltiples factores externos e internos. También se le considera un tipo de conducta subjetiva que adquiere cada persona la cual se muestra de manera personal. Este desempeño se ve influenciado por factores como la atención en salud, la capacidad técnica y científica del profesional de la salud, el nivel de interrelación y calidad de atención que pueda brindar necesariamente (33). Desde estas definiciones, se trata

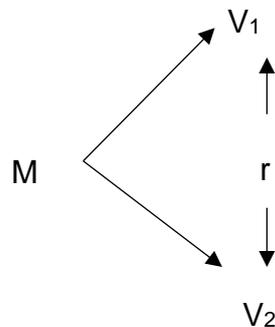
de evaluar el desempeño laboral de acuerdo a la aparición de indicadores que muestran una responsabilidad con la institución encargada en donde está de por medio el compromiso por el trabajo, la motivación por realizar un trabajo que gusta del profesional y de hacer el bien a los demás (34). El personal laboral es el fundamento solido de toda institución, el cual se le considera el motor para el funcionamiento de cualquier centro hospitalario, donde en la actualidad la evaluación del paciente y de la forma de atención de los trabajadores es clave para el mantenimiento de la calidad brindada. Más aún, si las relaciones interpersonales, se manejan con la madurez emocional respectiva, garantizando un buen desempeño laboral, por parte del personal de salud (35). De esta manera, este tipo de factores se considera relevantes para poder mantener un estilo de vida saludable dentro del ambiente laboral, y conocer e identificar en qué medida los profesionales se sienten a gusto en su lugar de trabajo, lo que quiere decir que se busca siempre subsanar los inconvenientes laborales. Es por ello que conocer los inconvenientes a nivel de los trabajadores de salud es fundamental con la finalidad de brindar las alternativas de solución y encontrar un clima organizacional adecuado (36). Para analizar el desempeño laboral se requiere de una evaluación de las acciones y comportamientos, las cuales llevan a un objetivo trazado el cual puede servir de ejemplo o de influencia negativa para los demás trabajadores (37). La conducta es una forma de asumir un comportamiento, sobre como desenvolverse frente a una situación positiva o negativa. Por otro lado, la jornada laboral y la actividad del profesional, están ligadas a circunstancias relacionadas al esfuerzo intelectual, capacidad de preparación, desgaste mental y físico por lo que la persona recibe una remuneración condicionada al tipo de trabajo en donde existe un respeto al trabajo del profesional (38). De acuerdo a lo expuesto se tiene las dimensiones siguientes: Resultados: Efecto de una acción la cual va a derivar de una acción de trabajo realizada bajo la influencia de diversos factores internos y externos que den como punto final un resultado favorable o desfavorable (32). Responsabilidad: Cumplimiento de las funciones específicas de todo trabajador, de acuerdo a su área involucrada, la cual se realiza según los valores, motivación y deseo de cada profesional (32). Experiencia: Pericia en el acatamiento de las funciones, la cual se adquiere con el paso de los años. Este ítem es importante y relevante en el campo clínico y laboral ya que la experiencia es selecta y se

encuentra mayormente en personas que tienen un tiempo constante en un puesto de trabajo, donde conocen todo el manejo y sistema a nivel logístico y personal (32). Iniciativa: Capacidad para idear o emprender acciones, las cuales tienen un fin establecido y está ligado directamente a realizar un adecuado desempeño laboral, obteniendo buenos resultados y logrando la ayuda de otros profesionales en el campo desempeñado (32). Motivación: Voluntad para ejecutar algunas acciones y perdurar en ellas. Lo cual viene acompañada de una serie de factores como el entorno familiar, la carga laboral, el deseo de aprender cada vez más, el clima organizacional, y otros factores externos que pueden desencadenar un ambiente sano de trabajo (32).

### III. METODOLOGÍA

#### a. Tipo y diseño de investigación

Cuantitativo ya que se realizó un estudio basado en medidas estadísticas cuantificado en frecuencias y porcentajes con la finalidad de establecer lineamientos teóricos (38). El tipo de investigación es aplicada. En cuanto al nivel de investigación, fue correlacional porque se busca encontrar la asociación entre las dos variables, a través de los datos que se recopilieron mediante los instrumentos (38). Fue de diseño no experimental porque no se manipulará las variables ni existió la intervención del investigador durante el estudio, por lo que. Además, fue transversal, ya que los datos fueron tomados una sola vez en un único momento (39).



Dónde:

M = Muestra

V1 = Estrés

V2 = Desempeño laboral

r = Índice de correlación estadística de la V1 y la V2.

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### Definición conceptual

##### Variable 1

Estrés: Compuesto de reacciones y emociones que se dan frente a una situación adversa exponiendo las necesidades de la persona (31)

## **Variable 2**

Desempeño laboral: Forma para efectuar trabajo por parte de una persona de acuerdo a su preparación, requerimientos y motivación (21).

### **Definición operacional:**

El estrés, el cual es la percepción o sentimiento negativo que involucra tres dimensiones, con una escala de medición ordinal con los valores: Leves (0-19 puntos), Moderados (20-38 puntos) e Intensos (39-57 puntos) (13). La dimensión laboral, el cual es la manera en la que el personal de salud realiza su trabajo basado en tres dimensiones (Resultados, responsabilidad y experiencia) con puntajes de Malos (12-28 puntos), Regulares (29-44 puntos), Buenos (45-60 puntos).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

**Población:** Conjunto de personas cuya característica en común es que pueden ser agrupadas de acuerdo a una determinada situación (36). La población estará conformada por 50 profesionales de la salud que laboran en el hospital nacional Lima 2022.

**Muestra:** La muestra se compone por sujetos que tienen fines en común y por lo tanto se pueden tomar en cuenta para realizar estudios epidemiológicos en gran escala (37). Por consiguiente, participaron 50 profesionales que formen parte del equipo. Se tomo como criterio de inclusión a profesionales sanitarios que voluntariamente deseen formar parte de la investigación, participantes que acepten y firmen el consentimiento, participantes tanto hombres como mujeres, profesionales que estén trabajando de manera activa. Se tomo como criterio de exclusión a aquellos profesionales sanitarios que se encuentren de licencia o vacaciones, profesionales que estén con descanso medico por adolecer alguna enfermedad, profesionales que estén en mal estado de salud por el Covid-19.

**Muestreo:** El muestreo no probabilístico por conveniencia, lo cual refiere que es un estudio que no va ser representado por una formula muestral, por lo tanto, se elegirán a los individuos de acuerdo a disponibilidad y cumplimiento de criterios de inclusión.

#### **1.4. Técnica e instrumento de recolección de datos**

La técnica que se usó fue la encuesta, la cual se caracteriza por presentar una estructura en donde se conoce la opinión o conocimiento de la persona evaluado respecto a un tema determinado. Por lo tanto, el instrumento de recolección estuvo representado por dos cuestionarios.

##### **Validación**

Los cuestionarios mencionados tienen validación la cual se ha dado en otros estudios. Por ejemplo, podremos medir las variables estrés, se utilizaron cuestionarios en donde se realizó la prueba según el Coeficiente de Correlación "r" de Pearson como medida de correlación ítem-total, donde todas las puntuaciones mostraron correlaciones mayores de 0,20. Para la variable desempeño laboral se utilizó el Coeficiente de Correlación "r" de Pearson el cual fue el criterio de validez, obteniendo valores superiores a 0,20, obteniéndose una acertada validez

##### **Confiabilidad**

De igual manera, la confiabilidad mide el grado de fiabilidad y la correcta estructura de las preguntas en la población aplicada. Para la variable estrés se utilizó el Coeficiente Alpha de Cronbach ya que la escala es multiopcional considerando ciertos valores subjetivos. Se realizó un estudio previo piloto en un pequeño grupo del personal laboral, donde el coeficiente de fiabilidad fue de 0,966 obteniendo una alta confiabilidad. Para la variable desempeño laboral, se realizó una prueba piloto en 10 profesionales de un hospital nacional, de acuerdo a la prueba Alpha de Cronbach se obtuvo un coeficiente de 0,90 llegando a tener una alta confiabilidad.

##### **b. Procedimientos**

Para poder proceder con el estudio se envió una solicitud a la dirección de la escuela de postgrado, a fin de obtener la carta de presentación en la cual se reconoce como investigadora, posteriormente se procedió con la solicitud de autorización para el centro hospitalario en donde se pide los permisos necesarios para proceder con la investigación.

Se procedió a convocar a los profesionales de salud del centro hospitalario, explicando y dando detalles de la investigación, haciendo firmar el consentimiento

informado, dando su respectiva autorización para ser parte del estudio. La recolección de datos será virtual, por lo tanto, se utilizará el cuestionario virtual a través de la plataforma Google Forms, en donde se repartieron los enlaces a través de las visitas en los consultorios con el objetivo de que puedan llenar de manera directa la encuesta manteniendo el distanciamiento social, donde el profesional pudo completar el cuestionario de acuerdo a disponibilidad de tiempo. Dicho cuestionario, tuvo como primera parte a los datos generales los cuales fueron de carácter anónimo.

#### **c. Método de análisis de datos**

Se utilizó los formularios en Google forms, posteriormente podremos ordenar los datos de manera sistemática y codificada en la plantilla de Microsoft Excel 2019, para luego ser analizados en los programas estadísticos del SPSS en la versión 26, en donde se elaboraron la tabla de doble frecuencias, y los gráficos correspondientes. Además, utilizamos las pruebas de normalidad así poder elegir la prueba en el análisis inferencial de contrastación de hipótesis.

#### **d. Aspectos éticos**

Se respeta la normativa y ética contemplados en las declaraciones de Helsinki, lineamientos éticos para las investigaciones en salud, en donde se respetó el anonimato y confidencialidad de los datos otorgados. Además, los principios de beneficencia y no maleficencia en donde se guardó la integridad del paciente y no se le expone a ningún riesgo. Por último, se entregó un consentimiento informado donde el participante brindo su participación voluntaria para formar parte de la investigación.

## IV. RESULTADOS

### Estadísticas descriptivas

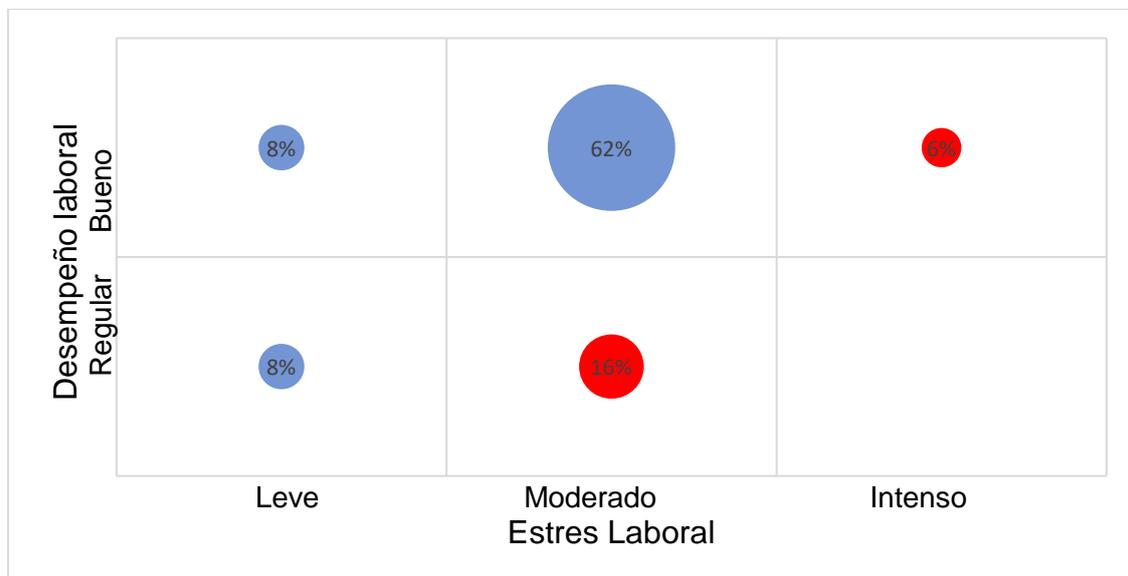
Tabla 1

*Estrés laboral y desempeño laboral*

Estrés laboral	Desempeño laboral		Total
	Regular	Bueno	
Leve	8.0%	8.0%	16.0%
Moderado	16.0%	62.0%	78.0%
Intenso	0.0%	6.0%	6.0%
Total	24.0%	76.0%	100.0%
	12	38	50

Figura 1

*Estrés laboral y desempeño laboral*



En la tabla 1 y figura 1, Se observa la tendencia en la relación positiva entre estrés laboral y desempeño laboral; donde se tiene que cuando el desempeño laboral es regular, entonces tenemos que el estrés laboral es moderado en un 16% y cuando el desempeño laboral es bueno, entonces tenemos que el estrés laboral es intenso en un 6%.

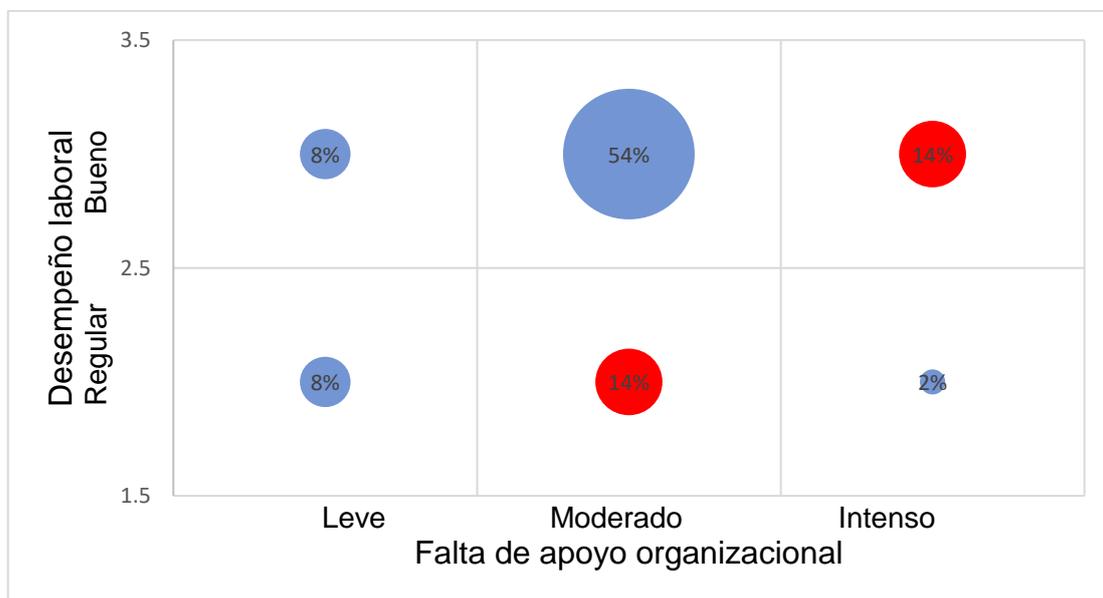
Tabla 2

*Falta de apoyo organizacional y desempeño laboral*

Falta de apoyo organizacional	Desempeño laboral		Total
	Regular	Bueno	
Leve	8.0%	8.0%	16.0%
Moderado	14.0%	54.0%	68.0%
Intenso	2.0%	14.0%	16.0%
Total	24.0%	76.0%	100.0%
	12	38	50

Figura 2

*Falta de apoyo organizacional y desempeño laboral*



**En la tabla 2 y figura 2,** Se observa la tendencia de la relación positiva entre falta de apoyo organizacional y desempeño laboral; donde se tiene que cuando el desempeño laboral es regular, entonces tenemos que la falta de apoyo organizacional es moderada en un 14% y cuando el desempeño laboral es bueno, entonces tenemos que la falta de apoyo organizacional es intensa en un 14%.

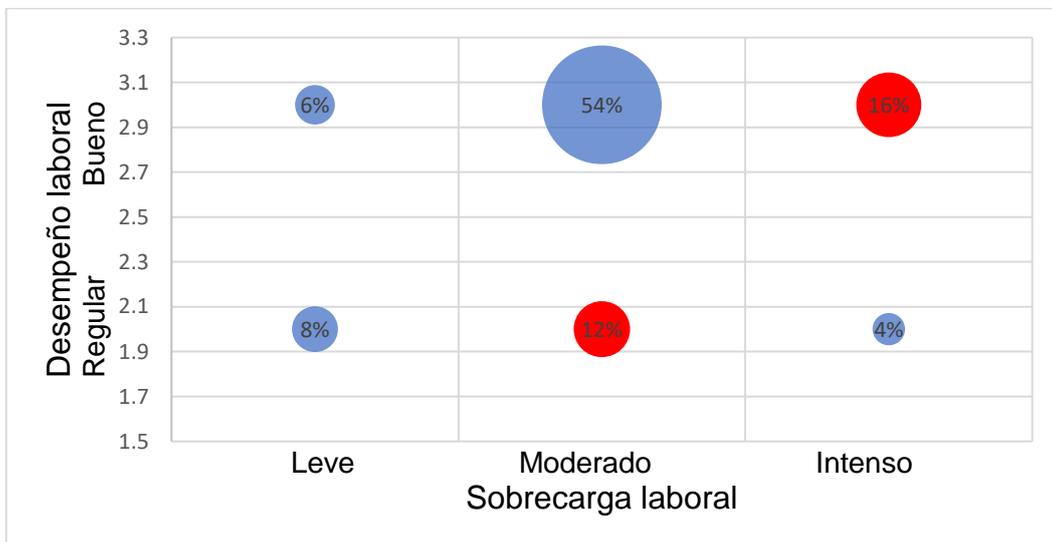
**Tabla 3**

***Sobrecarga laboral y desempeño laboral***

Sobrecarga laboral	Desempeño laboral		Total
	Regular	Bueno	
Leve	8.0%	6.0%	14.0%
Moderado	12.0%	54.0%	66.0%
Intenso	4.0%	16.0%	20.0%
Total	24.0%	76.0%	100.0%
	12	38	50

**Figura 3**

***Sobrecarga laboral y desempeño laboral***



En la tabla 3 y figura 3, Se observa la tendencia de la relación positiva entre sobrecarga laboral y desempeño laboral; donde se tiene que cuando el desempeño laboral es regular, entonces tenemos que la sobrecarga laboral es moderada en un 12% y cuando el desempeño laboral es bueno, entonces tenemos que la sobrecarga laboral es intensa en un 16%.

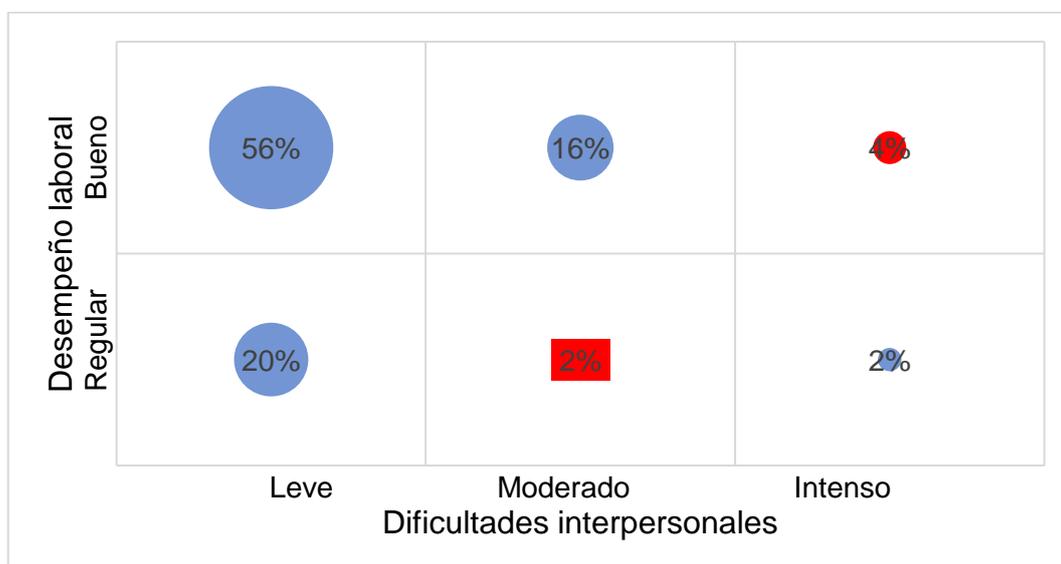
Tabla 4

*Dificultades interpersonales y desempeño laboral*

Dificultades interpersonales	Desempeño laboral		Total
	Regular	Bueno	
Leve	20.0%	56.0%	76.0%
Moderado	2.0%	16.0%	18.0%
Intenso	2.0%	4.0%	6.0%
Total	24.0%	76.0%	100.0%
	12	38	50

Figura 4

*Dificultades interpersonales y desempeño laboral*



**En la tabla 4 y figura 4,** Se observa la tendencia de la relación positiva entre dificultades interpersonales y desempeño laboral; donde se tiene que cuando el desempeño laboral es regular, entonces tenemos que las dificultades interpersonales son moderadas en un 2% y cuando el desempeño laboral es bueno, entonces tenemos que las dificultades interpersonales son intensas en un 4%.

## Estadísticas inferenciales

### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral del profesional de la salud que laboran en un hospital nacional, Lima 2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral del profesional de la salud que laboran en un hospital nacional, Lima 2022.

### Nivel de significación:

$\alpha$  (Sig.) = 0.05

### Regla de decisión:

- Si Sig. < 0.05 se rechaza H<sub>0</sub>
- Si Sig. > 0.05 se acepta H<sub>0</sub>

### Resultado de la correlación de Spearman

Tabla 5

*Correlación de Spearman de estrés laboral y desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Estrés laboral	Coeficiente de correlación	0.227
	Sig. (bilateral)	0.114
	N	50

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

Los resultados de la correlación de Spearman, nos demuestra que no existe correlación entre las variables estrés laboral y desempeño laboral con un Rho = 0.227 y un (Sig. (bilateral) = 0.114) > (p = 0.05).

### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la falta de apoyo organizacional y desempeño laboral del profesional de la salud que laboran en un hospital nacional, Lima 2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la falta de apoyo organizacional y desempeño laboral del profesional de la salud que laboran en un hospital nacional, Lima 2022.

### Nivel de significación:

$\alpha$  (Sig.) = 0.05

### Regla de decisión:

- Si Sig. < 0.05 se rechaza H<sub>0</sub>
- Si Sig. > 0.05 se acepta H<sub>0</sub>

### Resultado de la correlación de Spearman

Tabla 6

*Correlación de Spearman de falta de apoyo organizacional y desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Falta de apoyo organizacional	Coefficiente de correlación	,379**
	Sig. (bilateral)	0.007
	N	50

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

Existe correlación entre las variables falta de apoyo organizacional y desempeño laboral con un Rho = 0,379\*\* y un (Sig. (bilateral) = 0.007) < (p = 0.05).

## Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la sobrecarga laboral y desempeño laboral del profesional de la salud que laboran en un hospital nacional, Lima 2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la sobrecarga laboral y desempeño laboral del profesional de la salud que laboran en un hospital nacional, Lima 2022.

### Nivel de significación:

$\alpha$  (Sig.) = 0.05

### Regla de decisión:

- Si Sig. < 0.05 se rechaza H<sub>0</sub>
- Si Sig. > 0.05 se acepta H<sub>0</sub>

### Resultado de la correlación de Spearman

Tabla 7

*Correlación de Spearman de sobrecarga laboral y desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Sobrecarga laboral	Coefficiente de correlación	0.157
	Sig. (bilateral)	0.276
	N	50

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

Los resultados de la correlación de Spearman, nos demuestra que no existe correlación entre las variables sobrecarga laboral y desempeño laboral con un Rho = 0,157 y un (Sig. (bilateral) = 0.276) > (p = 0.05).

### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre las dificultades interpersonales y desempeño laboral del profesional de la salud que laboran en un hospital nacional, Lima 2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre las dificultades interpersonales y desempeño laboral del profesional de la salud que laboran en un hospital nacional, Lima 2022.

#### Nivel de significación:

$\alpha$  (Sig.) = 0.05

#### Regla de decisión:

- Si Sig. < 0.05 se rechaza H<sub>0</sub>
- Si Sig. > 0.05 se acepta H<sub>0</sub>

#### Resultado de la correlación de Spearman

Tabla 8

*Correlación de Spearman de dificultades interpersonales y desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Dificultades interpersonales	Coeficiente de correlación	-0.049
	Sig. (bilateral)	0.736
	N	50

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

Los resultados de la correlación de Spearman, nos demuestra que no existe correlación entre las variables las dificultades interpersonales y desempeño laboral con un Rho = -0,049 y un (Sig. (bilateral) = 0.736) > (p = 0.05).

## V. DISCUSIÓN

Según la hipótesis general, los resultados demuestran que no existe correlación entre las variables estrés laboral y desempeño laboral del profesional de la salud en un hospital nacional, Lima 2022. De acuerdo al nivel de estrés presentado se observa la tendencia de la relación positiva entre estrés laboral y desempeño laboral; donde se tiene que cuando el desempeño laboral es regular, entonces tenemos que el estrés laboral es moderado en un 16% y cuando el desempeño laboral es bueno, entonces tenemos que el estrés laboral es intenso en un 6%. No existe correlación entre las variables estrés laboral y desempeño laboral con un  $Rho = 0.227$  y un  $(Sig. (bilateral) = 0.114) > (p = 0.05)$ . Lo que quiere decir que los niveles de estrés siempre están presentes de alguna manera en niveles moderados a intensos en menor proporción, ya que el trabajo a nivel del sector salud genera una alta intensidad y concentración lo que desgasta de manera gradual. Por otro lado, debido a la pandemia que estamos atravesando el profesional de la salud se mantiene en estado de alerta ante el posible contagio, comportamiento que afecta directa o indirectamente el desenvolvimiento durante su estancia en la entidad de salud. Este estudio coincide con lo encontrado por Ala y Miranda. (2021). Donde tuvo como finalidad evaluar el desempeño laboral y su relación con el estrés en pandemia en trabajadores asistenciales de farmacia, donde se demostró que los niveles de estrés presentados son de carácter independiente y muchas veces se asocian con factores internos como la logística y personal de salud, así como el estado emocional del trabajador. Llegando a la conclusión que el desempeño laboral no se relacionó con el estrés laboral ( $p=0,676$ ) (17). En relación con el estudio de Chucle et al., (2019), realizó un estudio en una clínica privada local en la ciudad de Lima, donde intervinieron profesionales de la salud, encontrando 95,9% de encuestados presentaron estrés de tipo regular, y en la mayoría el desempeño también fue de manera regular, llegando a la conclusión que no existe relación significativa entre el desempeño laboral y el estrés en los participantes evaluados (19). Según el objetivo específico 1: Determinar cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y la falta de apoyo organizacional del profesional de la salud que laboran en un hospital nacional, Lima 2022. En los resultados de la dimensión 1: se observa la tendencia de la relación positiva entre falta de apoyo organizacional y desempeño laboral; lo cual se traduce en que cuando el

desempeño laboral es regular, entonces tenemos que la falta de apoyo organizacional es moderada en un 14% y cuando el desempeño laboral es bueno, entonces la falta de apoyo organizacional es intensa en un 14%. Esto coincide con lo encontrado por Haeba (2018), el cual desarrollo una investigación en empleados de servicios de salud donde se evaluó el estrés laboral de acuerdo al compromiso institucional que se tiene y el tipo de apoyo en cuestión al trabajo en equipo a nivel del personal de salud. Donde se encontró que el estrés laboral influye negativa y significativamente en el compromiso organizacional, por lo tanto, la falta de apoyo y el clima organizacional es un factor negativo para que se pueda dar un desempeño adecuado de los profesionales de salud (15). En la misma línea, el estudio de Dueñas (2020), encontró que el 72.4% obtuvieron niveles de miedo considerable, en donde demostraron tener una baja eficiencia en su trabajo el cual se caracterizaba por una falta de organización a nivel del equipo de trabajo, por otro lado, el 48.7% manifestó tener un alto grado de estrés (9). El estrés laboral, es un aspecto emocional que conlleva a la aparición de signos y síntomas que afectan de manera significativa la vida del ser humano. Esto influye de manera negativa en la productividad y rendimiento del individuo. Además, la constante presencia de esta afección puede perjudicar el estado de salud del individuo desarrollando patologías asociadas a la presencia de estrés (11). El desempeño laboral, está relacionado a diversos aspectos propias de la entidad de salud, así como la presencia de buena infraestructura, adecuada logística, equipos e insumos de calidad, clima organizacional en donde también se encuentra una serie de comportamientos propios del ser humano como los valores éticos, la puntualidad, responsabilidad, los cuales confluyen para que el profesional pueda desempeñarse de una manera correcta, en donde la finalidad de su causa sea brindar una atención en salud de calidad (17). Es necesario conocer la actividad según las competencias del profesional ya que cada especialidad es distinta, por lo que aspectos como la carga laboral, horarios de atención, demanda de asegurados, suelen hacer que los niveles de estrés aumenten en todo el personal tanto administrativo como el de salud propiamente dicho (20). Según el objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la sobrecarga laboral del profesional de la salud que labora en un hospital nacional, Lima 2022. Por otro lado, en la dimensión 2, se observa la tendencia de la asociación positiva entre sobrecarga laboral y

desempeño laboral; donde se tiene que cuando el desempeño laboral es regular, entonces tenemos que la sobrecarga laboral es moderada en un 12% y cuando el desempeño laboral es bueno, entonces tenemos que la sobrecarga laboral es intensa en un 16%. Sin embargo, no existe correlación entre las variables sobrecarga laboral y desempeño laboral con un  $Rho = 0,157$  y un  $(Sig. (bilateral) = 0.276) > (p = 0.05)$ . Estos resultados se asemejan con lo encontrado por Velásquez F. (2017); el cual encontró que el 71,9% presentó estrés laboral donde la gran mayoría presentó un nivel bajo (57%) en comparación con los otros niveles. Además, se encontró que los profesionales de salud a los cuales se les asignó mayores tareas y un mayor número de pacientes atendidos se vieron perjudicados en su rendimiento laboral (13). Según el objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y las dificultades interpersonales del profesional de la salud que labora en un hospital nacional, Lima 2022. Además, en la dimensión 3 se encontró la tendencia de la relación positiva entre dificultades interpersonales y desempeño laboral; donde se tiene que cuando el desempeño laboral es regular, entonces tenemos que las dificultades interpersonales son moderadas en un 2% y cuando el desempeño laboral es bueno, entonces tenemos que las dificultades interpersonales son intensas en un 4%. Por último, se demuestra que no existe correlación entre las variables las dificultades interpersonales y desempeño laboral con un  $Rho = -0,049$  y un  $(Sig. (bilateral) = 0.736) > (p = 0.05)$ . Carbajal (2017), demostró en su investigación que las relaciones laborales en químicos farmacéuticos influyen de manera significativa en el desempeño del profesional donde se presentaron niveles de estrés moderados (24). Según los resultados encontrados, el estrés se muestra de manera frecuente en los profesionales de la salud y este puede actuar de manera independiente al desempeño laboral excepto en la falta de apoyo organizacional en donde se demuestra que el clima organizacional en el ambiente de trabajo es importante para poder lograr un desempeño laboral adecuado donde las autoridades deberían apoyar y elaborar estrategias para poder identificar las deficiencias en cuanto al rendimiento de los profesionales y a disminuir los niveles de estrés desarrollando una adecuada gestión. Es por ello que este tipo de estudio sirve para que las instituciones de salud puedan identificar al personal que presente mayores niveles

de estrés con el objetivo de brindar alternativas de solución a su problema para que pueda ejercer sus actividades laborales eficientemente.

## VI. CONCLUSIONES

Después de realizada la investigación y en base a los datos recolectados, se concluye que:

### **Primero:**

Según el objetivo general, se encontró que, no existe relación entre el estrés y el desempeño laboral del profesional de la salud que labora en un hospital nacional, Lima 2022, la correlación fue  $Rho = 0.227$ ;  $p = 0.114$

### **Segundo:**

Según el objetivo específico 1, se encontró que, existe relación entre la falta de apoyo organizacional y el desempeño laboral del profesional de la salud que labora en un hospital nacional, Lima 2022, la correlación fue  $Rho = 0,379$ ;  $p = 0,000$

### **Tercero:**

Según el objetivo específico 2, no existe relación entre la sobrecarga laboral y el desempeño laboral del profesional de la salud que labora en un hospital nacional, Lima 2022, la correlación fue  $Rho = 0,157$ ;  $p = 0.276$

### **Cuarto:**

Según el objetivo específico 3, no existe relación entre las dificultades interpersonales y desempeño laboral del profesional de la salud que labora en un hospital nacional, Lima 2022, la correlación fue  $Rho = -0,049$ ;  $p = 0.736$

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primero:**

En función a los resultados obtenidos, se recomienda a las autoridades del centro hospitalario elaborar estrategias de ayuda para poder brindar las alternativas de solución necesarias en cada problemática

### **Segundo:**

La recomendación para la conclusión del objetivo específico 1 es mejorar el clima organizacional entre los profesionales de la salud, con el objetivo de generar lazos de confianza y empatía.

### **Tercero:**

La recomendación para la conclusión del objetivo específico 2 es que las autoridades de cada servicio deben delegar de manera organizada las funciones con el objetivo de disminuir la carga laboral y hacer más equitativo el trabajo.

### **Cuarto:**

La recomendación para la conclusión del objetivo específico 3 es que se trabaje la parte humana del profesional, brindando ejercicios dinámicos o alternativas de confraternidad entre los trabajadores para mejorar el estado de ánimo y que las relaciones interpersonales se den de la mejor manera.

### **Quinto:**

Se recomienda que en posteriores investigaciones se analicen factores externos que puedan tener un impacto significativo en la motivación o el desempeño laboral, con la finalidad de que el profesional pueda brindar una atención de calidad.

## REFERENCIAS

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

7. Amador N, Aguirre M, Anguiano N, Guízar J. Desempeño laboral de acuerdo al estado de salud del trabajador y el uso del móvil en organizaciones laborales. *Nova scientia [revista en la Internet]*. 2018 [citado 2021 Sep.14]; 10 (21): 423-440. Disponible en: <https://doi.org/10.21640/ns.v10i21.1406>.
8. Dueñas F. Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes. [Tesis pregrado] Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Guayaquil Ecuador 2020.
9. Said R, El-Shafei D. Occupational stress, job satisfaction, and intent to leave: nurses working on front lines during COVID-19 pandemic in Zagazig City, Egypt. *Environ Sci Pollut Res Int*. 2021;28(7):8791-8801.
10. Deng J, Guo Y, Ma T, Yang T, Tian X. How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study. *Environmental Health and Preventive Medicine* 2019; 24:(2) <https://doi.org/10.1186/s12199-018-0758-4>
11. Gebeyehu S, Zeleke B. Workplace stress and associated factors among healthcare professionals working in public health care facilities in Bahir Dar City, Northwest Ethiopia, 2017. *BMC Res Notes*. 2019;12(1):249.
12. Velásquez F. Villavicencio D. "Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi Tulcán) durante el periodo de septiembre- octubre del 2016. [tesis pregrado] Pontificia Universidad Católica de Guayaquil. Quito Ecuador 2017.
13. Azza T, Tarig H, Ali A, Mazin B, Mohamed M. Evaluation of Job Satisfaction and Job-Related Stress Among Community Pharmacists in North Khartoum and its Impact on Providing Pharmaceutical Care Services. *Journal of Advanced Pharmaceutical Science And Technolog*: 2019: 2(2):1-12.

14. Haeba A. Manage of job stress and measure employee performance in health services. *Business and Entrepreneurial Review*.2018;18(1): 53-64
15. Dehghan H, Mobinyzadeh V, Habibi P. The Effects of Heat Stress on Job Satisfaction, Job Performance and Occupational Stress in Casting Workers, *Jundishapur J Health Sci*. 2017; 8(3): e 36192. doi: 10.17795/jjhs-36192
16. Ala J. Miranda E. Nivel de estrés en el desempeño laboral en tiempos de pandemia (Covid-19) en el personal de Farmacia – Redes San Román- Juliaca- Puno, mayo- junio 2021. [tesis pregrado] Universidad Maria Auxiliadora. Lima 2021.
17. Bonifacio N. Nivel del síndrome de burnout en el personal químico farmacéutico y técnicos de farmacia de una cadena de farmacias de la provincia de Huancayo Junín 2021. [tesis pregrado] Universidad Roosevelt. Lima Perú 2021.
18. Chucle C. Masias F. Gutiérrez D. Estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios - San Luis 2019. [tesis pregrado] Universidad María Auxiliadora. Lima Perú 2019.
19. Laqui C. Influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores, de la Microred de salud Alca y Cotahuasi. [tesis pregrado] Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Arequipa Perú 2019.
20. Quispe Y. Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud del centro de salud el Bosque, La Victoria, Chiclayo 2018. [tesis pregrado] Universidad Señor de Sipán. Pimentel Perú 2019.
21. Román M. Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas Inkafarma del distrito el Agustino, turno tarde, Octubre Diciembre 2018. [tesis pregrado] Universidad María Auxiliadora. Lima 2019.

22. De la Cruz Y. Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra señora de las Mercedes Carhuaz 2016. [tesis postgrado] Universidad San Martín de Porres. Carhuaz Huaraz 2018.
23. Carbajal K. Nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017. [tesis postgrado] Universidad César Vallejo. Lima 2017.
24. Couarraze S, Delamarre L, Marhar F, Quach B, Jiao J, Aviles Dorlhiac R. The major worldwide stress of healthcare professionals during the first wave of the COVID-19 pandemic – the international COVISTRESS survey. *Plos ONE*. 2021; 16(10): e0257840. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0257840>
25. Ceri V, Cicek I. Psychological Well-Being, Depression and Stress During COVID-19 Pandemic in Turkey: A Comparative Study of Healthcare Professionals and Non-Healthcare Professionals. *Psychol Health Med*. 2021;26: 85–97
26. Chudzicka A, Stasiła M, Rachwaniec Ż, Grabowski D. The severity of work-related stress and an assessment of the areas of worklife in the service sector. *Int J Occup Med Environ Health*. 2019;32: 569–584
27. Aguado J, Bátiz A, Quintana S. El estrés en personal sanitario hospitalario: estado actual. *Med. segur. trab.* [Internet]. 2013 Jun [citado 2022 Mayo 29]; 59 (231): 259-275. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2013000200006>.
28. Marrero S, Sarduy V, Pastor A, et al. Job stress in personnel of the Pharmaceutical and Chemical Industry (Quimefa). *Revista Cubana de Salud y Trabajo*. 2013;14(1):12-18.
29. Çelmeçe N and Menekay M. The Effect of Stress, Anxiety and Burnout Levels of Healthcare Professionals Caring for COVID-19 Patients on Their Quality of Life. *Front. Psychol*. 2020; 11(1); doi: 10.3389/fpsyg.2020.597624.

30. Huamán O. Prado P. Zaga I. Nivel de estrés y desempeño laboral en el personal de salud del servicio de centro quirúrgico del hospital regional. Miguel Angles Mariscal Llerena. Huamanga Ayacucho 2017. [tesis postgrado] Universidad Nacional del Callao. Perú 2018.
31. Malpica R. Equipos de trabajo de alto desempeño. Revista Venezolana Vol. 7, Nº 14, Julio-diciembre, 2014: 69-83. [Revisado el 10 de noviembre de 2018]. Revisado en: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv7n14/art04.pdf>
32. Alonso A, Ávila S, Sánchez L. Desempeño del Profesional de Enfermería en la atención a los pacientes con afecciones traumatológicas y ortopédicas. Revista Cubana de Tecnología de la Salud 2017; 7(4):30-35.
33. López B. Aragón J. Muñoz M. Madrid S. Tornell I. Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2021 Abr [citado 2022 Feb 28] ; 21(2): 316-325. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>.
34. Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. Rev. Innova Educ. [Internet]. 6 de octubre de 2020 [citado 28 de febrero de 2022];2(4):543-54. Disponible en: <https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90>
35. Rojas S. Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. revista de salud udh [Internet]. 1 de noviembre de 2019 [citado 28 de febrero de 2022];1(4): e28. Disponible en: <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/RPCS/article/view/28e>
36. Vega M, Castillo R. Factors that influence the work performance of health personel working in the tipe C Health Center, Latacunga. lauinvestiga [Internet]. 31

de diciembre de 2020 [citado 28 de febrero de 2022];7(2):39 -. Disponible en:  
<http://revistasojs.utn.edu.ec/index.php/lauinvestiga/article/view/478>

37. Hernández R. Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación científica. 6ed. México: Mc Graw Hill; 2014. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

38. Supo J. Niveles y tipos de investigación: Seminarios de investigación. Perú: Bioestadístico; 2015. <https://www.felipesupo.com/wp-content/uploads/2020/02/Fundamentos-de-la-Investigaci%C3%B3n-Cient%C3%ADfica.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	INSTRUMENTO
Estrés	Conjunto de Reacciones y emociones que se dan frente a una situación adversa exponiendo las necesidades de la persona	Percepción o sentimiento negativo que involucra tres dimensiones, con una escala de medición ordinal con los valores - Leve (0-19 puntos) Moderado (20-38 puntos) Intenso (39-57 puntos)	Falta de apoyo organizacional Sobrecarga laboral Dificultades interpersonales	-Percepción de la cooperación -Exceso de tareas -Demandas laborales -Conflictos laborales -Habilidades comunicativas	1-19	Ordinal - Leve (0-19 puntos) Moderado (20-38 puntos) Intenso (39-57 puntos)	Cuestionario
Desempeño laboral	Forma de efectuar el trabajo por parte de una persona de acuerdo a su preparación, requerimientos y motivación	Manera en la que el personal de salud realiza su trabajo basado en tres dimensiones (Resultados, responsabilidad y experiencia) con puntajes de Malo (12-28 puntos) Regular (29-44 puntos) Bueno (45-60 puntos)	Resultados Responsabilidad Experiencia	Productividad Oportunidad Puntualidad Habilidades Destrezas	1-12	Ordinal: Malo (12-28 puntos) Regular (29-44 puntos) Bueno (45-60 puntos)	Cuestionario

## Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>		
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral del profesional de la salud que laboran en un hospital nacional, Lima 2022?</p> <p><b>Específico</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y la falta de apoyo organizacional del profesional de la salud que labora en un hospital nacional, Lima 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y la sobrecarga laboral del profesional de la salud que labora en un hospital nacional, Lima 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y las dificultades interpersonales del profesional de la salud que labora en un hospital nacional, Lima 2022?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral del profesional de la salud que laboran en un hospital nacional, Lima 2022</p> <p><b>Específico</b></p> <p>Determinar cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y la falta de apoyo organizacional del profesional de la salud que laboran en un hospital nacional, Lima 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la sobrecarga laboral del profesional de la salud que labora en un hospital nacional, Lima 2022</p> <p>Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y las dificultades interpersonales del profesional de la salud que labora en un hospital nacional, Lima 2022</p>	<p>Existe relación significativa entre el estrés y desempeño laboral del profesional de la salud que laboran en un hospital nacional, Lima 2022</p> <p><b>Específico</b></p> <p>Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la falta de apoyo organizacional del profesional de la salud que laboran en un hospital nacional, Lima 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la sobrecarga laboral del profesional de la salud que labora en un hospital nacional, Lima 2022</p> <p>Existe relación significativa entre el desempeño laboral y las dificultades interpersonales del profesional de la salud que labora en un hospital nacional, Lima 2022,</p>	<p><b>V1 Estrés</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Falta de apoyo organizacional Sobrecarga laboral Dificultades interpersonales</p> <p><b>V2 Desempeño laboral</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Resultados Responsabilidad Experiencia</p>	<p><b>Tipo: Aplicada</b> <b>Enfoque: Cuantitativo</b> <b>Método: Hipotético deductivo</b> <b>Nivel: Explicativo</b> <b>Diseño: Co relacional</b></p>

**Anexo 3: Certificado de validez**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A A	M A	M D	D	A A	M A	M D	D	A A	M A	
<b>DIMENSIÓN 1: FALTA DE APOYO ORGANIZACIONAL</b>														
1	Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la institución			X				X				X		
2	Escasa autoridad para tomar decisiones			X				X				X		
3	Siento que puedo crear con facilidad un clima organizacional agradable			X				X				X		
4	Usted toma decisiones en situaciones difíciles sin consultar a su jefe de área			X				X				X		
5	Pobre devolución sobre su desempeño por parte de sus superiores			X				X				X		
6	Asignación de tareas que no corresponden			x				x				x		
<b>DIMENSIÓN 2: SOBRECARGA LABORAL</b>														
7	Sobrecarga de tareas			X				X				X		
8	¿Usted suele descansar sus ocho horas antes de ir a trabajar?			X				X				X		
9	¿Usted siente que lo exigen mucho en sus labores?			X				X				X		
10	Dificultad para conocer las responsabilidades reales de cada uno			X				X				X		
11	Falta de tiempo libre porque el trabajo demanda demasiado			X				X				X		
12	¿Usted suele realizar actividades pendientes que dejaron sus colegas?			X				X				X		
13	¿Usted se incomoda cuando su relevo llega tarde durante el turno?													
<b>DIMENSIÓN 3: DIFICULTADES INTERPERSONALES</b>														
14	Conflictos interpersonales con sus superiores			X				X				X		
15	Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector			X				X				X		
16	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo			X				X				X		
17	Mi equipo no respalda mis metas profesionales			X				X				X		
18	La estrategia de la organización no es bien comprendida			X				X				X		
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.			X				X				X		
<b>DIMENSIÓN 4: RESULTADOS</b>														
20	Tiene la capacidad de trabajar bajo presión			X				X				X		

21	¿Se considera calificado de poder realizar un buen trabajo por su capacidad y años de experiencia?				X					X					X				
22	¿Se siente capaz de dar soluciones rápidas ante la aparición de problemas?				X					X					X				
23	Tiene la capacidad de brindar un servicio cortés y eficiente				X					X					X				
<b>DIMENSIÓN 5: RESPONSABILIDAD</b>																			
24	Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo				X					X					X				
25	¿Después de un doble turno se siente capaz de seguir trabajando?				X					X					X				
26	¿Es importante que el profesional de la salud se mantenga actualizado?				X					X					X				
27	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan				X					X					X				
<b>DIMENSIÓN 6: EXPERIENCIA</b>																			
28	Se adapta fácilmente a los cambios				X					X					X				
29	¿Ud. Cree que recibe la cantidad suficiente de capacitaciones por parte de su institución?				X					X					X				
30	Usted prueba nuevas técnicas para mejorar la práctica de sus funciones.				X					X					X				
31	Usted participa en el proceso de enseñanza del personal y otros profesionales de la salud.				X					X					X				

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**                      **Aplicable después de corregir [ ]**                      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Chumpitaz Caycho Hugo Eladio....**                      **DNI: 15434903.**

**Especialidad del validador: ...Especialista en investigación.**

**01 de 08 del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Dr. Hugo Eladio Chumpitaz Caycho**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A A	M A	M D	D	A A	M A	M D	D	A A	M A	
<b>DIMENSIÓN 1: FALTA DE APOYO ORGANIZACIONAL</b>														
1	Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la institución			X				X					X	
2	Escasa autoridad para tomar decisiones			X				X					X	
3	Siento que puedo crear con facilidad un clima organizacional agradable			X				X					X	
4	Usted toma decisiones en situaciones difíciles sin consultar a su jefe de área			X				X					X	
5	Pobre devolución sobre su desempeño por parte de sus superiores			X				X					X	
6	Asignación de tareas que no corresponden			x				x					x	
<b>DIMENSIÓN 2: SOBRECARGA LABORAL</b>														
7	Sobrecarga de tareas			X				X					X	
8	¿Usted suele descansar sus ocho horas antes de ir a trabajar?			X				X					X	
9	¿Usted siente que lo exigen mucho en sus labores?			X				X					X	
10	Dificultad para conocer las responsabilidades reales de cada uno			X				X					X	
11	Falta de tiempo libre porque el trabajo demanda demasiado			X				X					X	
12	¿Usted suele realizar actividades pendientes que dejaron sus colegas?			X				X					X	
13	¿Usted se incomoda cuando su relevo llega tarde durante el turno?													
<b>DIMENSIÓN 3: DIFICULTADES INTERPERSONALES</b>														
14	Conflictos interpersonales con sus superiores			X				X					X	
15	Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector			X				X					X	
16	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo			X				X					X	
17	Mi equipo no respalda mis metas profesionales			X				X					X	
18	La estrategia de la organización no es bien comprendida			X				X					X	
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.			X				X					X	
<b>DIMENSIÓN 4: RESULTADOS</b>														
20	Tiene la capacidad de trabajar bajo presión			X				X					X	



21	¿Se considera calificado de poder realizar un buen trabajo por su capacidad y años de experiencia?				X					X					X	
22	¿Se siente capaz de dar soluciones rápidas ante la aparición de problemas?				X					X					X	
23	Tiene la capacidad de brindar un servicio cortés y eficiente				X					X					X	
<b>DIMENSIÓN 5: RESPONSABILIDAD</b>																
24	Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo				X					X					X	
25	¿Después de un doble turno se siente capaz de seguir trabajando?				X					X					X	
26	¿Es importante que el profesional de la salud se mantenga actualizado?				X					X					X	
27	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan				X					X					X	
<b>DIMENSIÓN 6: EXPERIENCIA</b>																
28	Se adapta fácilmente a los cambios				X					X					X	
29	¿Ud. Cree que recibe la cantidad suficiente de capacitaciones por parte de su institución?				X					X					X	
30	Usted prueba nuevas técnicas para mejorar la práctica de sus funciones.				X					X					X	
31	Usted participa en el proceso de enseñanza del personal y otros profesionales de la salud.				X					X					X	

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [X]**              **Aplicable después de corregir [ ]**              **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. María del Rosario Salazar Farfán              **DNI:** 10690956

**Especialidad del validador:** Psicóloga-Docente Universitaria

**01 de agosto del 2022**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Mg. María del Rosario Salazar Farfán**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A A	M A	M D	D	A A	M A	M D	D	A A	M A	
<b>DIMENSIÓN 1: FALTA DE APOYO ORGANIZACIONAL</b>														
1	Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la institución			X				X				X		
2	Escasa autoridad para tomar decisiones			X				X				X		
3	Siento que puedo crear con facilidad un clima organizacional agradable			X				X				X		
4	Usted toma decisiones en situaciones difíciles sin consultar a su jefe de área			X				X				X		
5	Pobre devolución sobre su desempeño por parte de sus superiores			X				X				X		
6	Asignación de tareas que no corresponden			x				x				x		
<b>DIMENSIÓN 2: SOBRECARGA LABORAL</b>														
7	Sobrecarga de tareas			X				X				X		
8	¿Usted suele descansar sus ocho horas antes de ir a trabajar?			X				X				X		
9	¿Usted siente que lo exigen mucho en sus labores?			X				X				X		
10	Dificultad para conocer las responsabilidades reales de cada uno			X				X				X		
11	Falta de tiempo libre porque el trabajo demanda demasiado			X				X				X		
12	¿Usted suele realizar actividades pendientes que dejaron sus colegas?			X				X				X		
13	¿Usted se incomoda cuando su relevo llega tarde durante el turno?													
<b>DIMENSIÓN 3: DIFICULTADES INTERPERSONALES</b>														
14	Conflictos interpersonales con sus superiores			X				X				X		
15	Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector			X				X				X		
16	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo			X				X				X		
17	Mi equipo no respalda mis metas profesionales			X				X				X		
18	La estrategia de la organización no es bien comprendida			X				X				X		
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.			X				X				X		



DIMENSIÓN 4: RESULTADOS													
20	Tiene la capacidad de trabajar bajo presión				X					X			X
21	¿Se considera calificado de poder realizar un buen trabajo por su capacidad y años de experiencia?				X					X			X
22	¿Se siente capaz de dar soluciones rápidas ante la aparición de problemas?				X					X			X
23	Tiene la capacidad de brindar un servicio cortés y eficiente				X					X			X
DIMENSIÓN 5: RESPONSABILIDAD													
24	Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo				X					X			X
25	¿Después de un doble turno se siente capaz de seguir trabajando?				X					X			X
26	¿Es importante que el profesional de la salud se mantenga actualizado?				X					X			X
27	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan				X					X			X
DIMENSIÓN 6: EXPERIENCIA													
28	Se adapta fácilmente a los cambios				X					X			X
29	¿Ud. Cree que recibe la cantidad suficiente de capacitaciones por parte de su institución?				X					X			X
30	Usted prueba nuevas técnicas para mejorar la práctica de sus funciones.				X					X			X
31	Usted participa en el proceso de enseñanza del personal y otros profesionales de la salud.				X					X			X

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Elizabeth Mercedes Vegas Palomino**            **DNI: 07071438**

Especialidad del validador: **Doctorada en Ciencias de la educación**

**01 de agosto del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Dra.: Elizabeth Mercedes Vegas Palomino

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A A	M A	M D	D	A A	M A	M D	D	A A	M A	
<b>DIMENSIÓN 1: FALTA DE APOYO ORGANIZACIONAL</b>														
1	Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la institución			X				X					X	
2	Escasa autoridad para tomar decisiones			X				X					X	
3	Siento que puedo crear con facilidad un clima organizacional agradable			X				X					X	
4	Usted toma decisiones en situaciones difíciles sin consultar a su jefe de área			X				X					X	
5	Pobre devolución sobre su desempeño por parte de sus superiores			X				X					X	
6	Asignación de tareas que no corresponden			x				x					x	
<b>DIMENSIÓN 2: SOBRECARGA LABORAL</b>														
7	Sobrecarga de tareas			X				X					X	
8	¿Usted suele descansar sus ocho horas antes de ir a trabajar?			X				X					X	
9	¿Usted siente que lo exigen mucho en sus labores?			X				X					X	
10	Dificultad para conocer las responsabilidades reales de cada uno			X				X					X	
11	Falta de tiempo libre porque el trabajo demanda demasiado			X				X					X	
12	¿Usted suele realizar actividades pendientes que dejaron sus colegas?			X				X					X	
13	¿Usted se incomoda cuando su relevo llega tarde durante el turno?			x				x					x	
<b>DIMENSIÓN 3: DIFICULTADES INTERPERSONALES</b>														
14	Conflictos interpersonales con sus superiores			X				X					X	
15	Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector			X				X					X	
16	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo			X				X					X	
17	Mi equipo no respalda mis metas profesionales			X				X					X	
18	La estrategia de la organización no es bien comprendida			X				X					X	

19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.		X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 4: RESULTADOS</b>												
20	Tiene la capacidad de trabajar bajo presión		X				X				X	
21	¿Se considera calificado de poder realizar un buen trabajo por su capacidad y años de experiencia?		X				X				X	
22	¿Se siente capaz de dar soluciones rápidas ante la aparición de problemas?		X				X				X	
23	Tiene la capacidad de brindar un servicio cortés y eficiente		X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 5: RESPONSABILIDAD</b>												
24	Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo		X				X				X	
25	¿Después de un doble turno se siente capaz de seguir trabajando?		X				X				X	
26	¿Es importante que el profesional de la salud se mantenga actualizado?		X				X				X	
27	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan		X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 6: EXPERIENCIA</b>												
28	Se adapta fácilmente a los cambios		X				X				X	
29	¿Ud. Cree que recibe la cantidad suficiente de capacitaciones por parte de su institución?		X				X				X	
30	Usted prueba nuevas técnicas para mejorar la práctica de sus funciones.		X				X				X	
31	Usted participa en el proceso de enseñanza del personal y otros profesionales de la salud.		X				X				X	

**Observaciones:** Hay suficiencia \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador** *Dr.: LUIS EDILBERTO GARAY PEÑA*            **DNI: 06705891**

**Especialidad del validador:** EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA

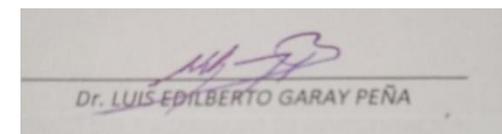
**Lima, 02 agosto de 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. LUIS EDILBERTO GARAY PEÑA



## Anexo 4: Instrumento

### CUESTIONARIO PARA ESTRÉS LABORAL

#### Escalas de estrés

Leves (0-19 puntos)

Moderados (20-38 puntos)

Intensos (39-57 puntos)

		Nada	Poco	Regular	Frecuente
	<b>FALTA DE APOYO ORGANIZACIONAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1.-	Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la institución				
2.-	Escasa autoridad para tomar decisiones				
3.-	Siento que puedo crear con facilidad un clima organizacional agradable				
4.-	Usted toma decisiones en situaciones difíciles sin consultar a su jefe de área				
5.-	Pobre devolución sobre su desempeño por parte de sus superiores				
6.-	Asignación de tareas que no corresponden				
	<b>SOBRECARGA LABORAL</b>				
7.-	Sobrecarga de tareas				
8.-	¿Usted suele descansar sus ocho horas antes de ir a trabajar?				
9.-	¿Usted siente que lo exigen mucho en sus labores?				
10.-	Dificultad para conocer las responsabilidades reales de cada uno				
11.-	Falta de tiempo libre porque el trabajo demanda demasiado				
12.-	¿Usted suele realizar actividades pendientes que dejaron sus colegas?				
13.-	¿Usted se incomoda cuando su relevo llega tarde durante el turno?				
	<b>DIFICULTADES INTERPERSONALES</b>				
14.-	Conflictos interpersonales con sus superiores				
15.-	Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector				
16.-	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo				
17.-	Mi equipo no respalda mis metas profesionales				
18.-	La estrategia de la organización no es bien comprendida				
19.-	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.				



**Desempeño laboral:**

-Malos: 12 a 28 puntos

-Regulares: 29 a 44 puntos

-Buenos: 45 a 60 puntos

**CUESTIONARIO PARA DESEMPEÑO LABORAL**

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>RESULTADOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1.</b>	Tiene la capacidad de trabajar bajo presión					
<b>2.-</b>	¿Se considera calificado de poder realizar un buen trabajo por su capacidad y años de experiencia?					
<b>3.-</b>	¿Se siente capaz de dar soluciones rápidas ante la aparición de problemas?					
<b>4.-</b>	Tiene la capacidad de brindar un servicio cortés y eficiente					
	<b>RESPONSABILIDAD</b>					
<b>5.-</b>	Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo					
<b>6.-</b>	¿Después de un doble turno se siente capaz de seguir trabajando?					
<b>7.-</b>	¿Es importante que el profesional de la salud se mantenga actualizado?					
<b>8.-</b>	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan					
	<b>EXPERIENCIA</b>					
<b>9.-</b>	Se adapta fácilmente a los cambios					
<b>10.-</b>	¿Ud. Cree que recibe la cantidad suficiente de capacitaciones por parte de su institución?					
<b>11.-</b>	Usted prueba nuevas técnicas para mejorar la práctica de sus funciones.					
<b>12.-</b>	Usted participa en el proceso de enseñanza del personal y otros profesionales de la salud.					



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Estrés y desempeño laboral del profesional de la salud en un hospital nacional, Lima 2022", cuyo autor es DELGADO MARTINEZ FLOR DE MARIA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO <b>DNI:</b> 15434903 <b>ORCID</b> 0000-0001-6768-381X	Firmado digitalmente por: HCHUMPITAZC el 04-08- 2022 18:01:30

Código documento Trilce: TRI - 0389731