



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Influencia del estrés laboral en el desempeño del equipo de salud  
de áreas críticas en un hospital de EsSalud, Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

Caceres Faya, Consuelo Liberty (orcid.org/0000-0001-5649-5813)

**ASESORA:**

Dra. Gálvez Díaz, Norma del Carmen (orcid.org/0000-0002-6975-0972)

**CO-ASESORA:**

Dra. Rivera Castañeda, Patricia Margarita (orcid.org/0000-0003-3982-8801)

**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

CHICLAYO – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A Dios y la Virgen María que siempre iluminaron mi camino y me dieron fuerzas para continuar con mi sueño de ser maestra en Gestión de los Servicios de Salud.

A mi madre, que con su amor, apoyo y comprensión que me motivaron a seguir adelante. A mi padre, que desde el cielo me cuida y protege. A mis hermanos, por su incondicional apoyo en este camino trazado.

Consuelo Liberty

## **Agradecimiento**

A nuestra asesora, Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz y Co-asesora Patricia Rivera Castañeda por su incondicional apoyo, sus valiosas sugerencias y orientaciones en el desarrollo del presente estudio.

A las autoridades del hospital de EsSalud, por su colaboración y aceptación en la realización de la presente investigación.

A los trabajadores, que de manera voluntaria participaron en la investigación.

**Autora**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras y gráficos .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnica de instrumento de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimiento.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS .....	34
ANEXO	

## Índice de tablas

Tabla 1	Características del personal asistencial de áreas críticas.....	20
Tabla 2	Nivel de estrés laboral y desempeño del equipo de salud del área crítica.....	21
Tabla 3	Relación del estrés laboral y desempeño del equipo de salud en personal asistencia en el área crítica.....	22
Tabla 4	Características del personal asistencial de áreas no críticas.....	23
Tabla 5	Nivel de estrés laboral y desempeño del equipo de salud.....	24
Tabla 6	Relación del estrés laboral y desempeño del equipo de salud en áreas no críticas.....	25

## Índice de figuras

Figura 1	Diseño de esquema no experimental correlacional	15
Figura 2	Diagrama de dispersión del estrés laboral y desempeño del equipo de salud de áreas críticas	67
Figura 3	Diagrama de dispersión del estrés laboral y desempeño del equipo de salud de áreas no críticas	68

## Resumen

En la presente investigación que tuvo por objetivo general determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño del equipo de salud de áreas críticas en un hospital de EsSalud, Chiclayo. Por la cual se utilizó la metodología basada en el enfoque cuantitativo, de tipo básica, de alcance correlacional, con diseño de estudios de caso y controles además la muestra fue de 162 personas que conforman el equipo de salud, 81 personas de áreas críticas y 81 personas de las áreas no críticas a encuestar. Por la cual obtuvo como resultado en la correlación inversa entre estrés laboral y desempeño del equipo de salud en el área crítica y no crítica se pudo observar que la correlación entre las variables de estudio es altamente significativa estadísticamente ( $\text{Sig} < 0.01$ ). Así mismo se puede observar que el desempeño del equipo de salud de áreas críticas es explicado por el estrés laboral en un 34.4% y en áreas no críticas en un 31%.

**Palabras clave:** Área crítica, desempeño del personal de salud y estrés laboral

## **Abstract**

In the present investigation, whose general objective is to determine the influence of work stress on the health personnel performance of critical areas in a hospital in EsSalud, Chiclayo. For which the methodology based on the quantitative approach was used, of a basic type, of correlational scope, with a case study design, in addition the sample was 162 people who make up the health team, 81 people from critical areas and 81 people from the non-critical areas to be surveyed. For which it obtained as a result in the inverse correlation between SLa and DsES in the critical and non-critical area it was possible to observe that the correlation between the study variables is highly statistically significant (Sig <0.01). Likewise, it can be observed that the performance of the health team in critical areas is explained by work stress in 34.4% and in non-critical areas by 31%.

**Keywords:** Critical area, health personnel performance, work stress.



## I. INTRODUCCIÓN

El desempeño que muestren los encargados del cuidado de la salud es un rol importante para la sociedad; no obstante, se ha evidenciado que los profesionales no cuentan con todos los equipos necesarios para que puedan mejorar la calidad de estas (Koch et al., 2022). El aumento del número de pacientes muestra que es requerimiento que aumente la cantidad del personal; por lo que es necesario que exista mayores puestos laborales en este sector. Asimismo, al observarse esta situación el personal encargado se ve afectado de tal manera, que muestra mayor estrés laboral (ELa); perjudicando así la estabilidad tanto personal como profesional de los colaboradores, lo que a su vez afecta el desempeño del equipo de salud (DsES) (Conradsen et al., 2022)

El ELa es una respuesta física, emocional y perjudicial a causa de las demandas laborales que sobrepasan las aptitudes del trabajador (Jeong & Jung, 2022). Por la cual, el personal de los centros asistenciales no está ajeno a ello afectando a su vida laboral por los requerimientos de su profesión (Anton et al., 2021). Además, el ELa, se refleja en las retribuciones, en el sueldo, la estima, etc. que no está equilibrado con el esfuerzo realizado (Yang & Yan, 2021). Asimismo, el estrés no solo ocasiona problemas en el personal sino también en la organización al presentar ausencia, cambios de puesto y desempeño inoportuno (Glandorf et al. 2022) en algunos casos hasta la renuncia del empleado sin pensar en su estabilidad (Witkoski & Goldsamt, 2022; de Jonge et al., 2018).

A nivel mundial, se ha establecido que, por cada 4 habitantes, uno de ellos es afectado por ELa; igual modo, esta situación ha sido de interés dado que en diferentes ciudades se ha estimado que el 50% de los que padecen de ELa sufren derivaciones mentales (McGonigal & Shiner, 2022). Por su parte, un estudio reciente reveló que solo el 5% de los 906 expertos de la salud que laboraron durante el Cov-19 experimentaron estrés (Bogucki & Kacel, 2022). Asimismo, se reveló que el mayor ELa percibido de las enfermeras puede estar relacionado con la incertidumbre de que saber que pasará ahora que está experimentando esta nueva enfermedad (Ayala & Nelson, 2022).

En cuanto al DsEs, un estudio realizado en Estados Unidos señaló que los sistemas de atención médica dependen de la calidad y los resultados de los pacientes; por lo que buscan medir el desempeño laboral y la productividad. Además, sobre los factores que afectan el DsEs se indica que trabajar en un entorno de atención médica tiene factores estresantes únicos, que conllevan a un elevado agotamiento del personal. Algunos de los factores son situaciones estresantes y emocionales, horarios impredecibles, demandas físicas, riesgo de exposición a enfermedades (Medical Packaging, 2020).

Cabe recalcar que según el estudio realizado por Singh et al. (2022) afirmaron que el ELA terminó originando una disminución en el DsES en países como Canadá y EE. UU, donde alcanzó un 57% mientras que en Europa Occidental mostró una disminución del 46% a 39%. Por otro lado, una investigación llevada a cabo en Irán señaló que los factores de riesgo del estrés en el área de trabajo eran el género, la sanidad del hospital y el turno de trabajo. De manera similar, la investigación realizada en Nueva Zelanda especificó que el papeleo en exceso, las reformas sanitarias, el incremento de horas y el trabajo de guardia fueron los factores cruciales que condujeron al ELA e influyeron en el DsES (Gebeyehu & Zeleke, 2019).

A nivel nacional, se puede mencionar que aproximadamente el 70% de los trabajadores padece de ELA. Por su parte, las organizaciones de atención médica deben influir en el DsES. Por lo que, la asistencia sanitaria es principalmente trabajo de personas, el cambio y la mejora en el rendimiento de la organización estarán estrechamente relacionados con el rendimiento de los empleados. En otras palabras, el DsES es de crucial importancia para lograr los objetivos organizacionales (Viswesvaran & Unos , 2018).

En una encuesta aplicado a los peruanos se obtuvo que 7 de 10 trabajadores padecen de ELA, lo que les conlleva a pasar por síntomas de depresión, ansiedad y dolores físicos, quienes influirán en su desempeño laboral. Se considera que el ELA conduce a la disminución de hasta el 41% de rendimiento laboral de un colaborador (ESAN Graduate School of Business, 2020). Así también, en una investigación desarrollado en un nosocomio de Lima, se identificó que el 47% de

los colaboradores de salud evidenció un alto nivel en estrés, mientras que el 41% afirma un nivel regular y el 15% que se halla en bajo nivel de estrés (Almeyda, 2020).

Además, el estrés son los cambios que evidencia el personal de salud ante el cumplimiento de funciones o actividades que no se acopla a su sapiencia, energía y por ende pone en riesgo su salud física como mental a través de enfermedades psicosomáticas viéndose perjudicado su desempeño laboral, debido a que este colaborador no se sentirá competitivo a causa del cansancio por la sobrecarga de labores, por la cual se evidenció que el desempeño laboral se halló en un nivel medio con un 47%, la cual afectaba la productividad del personal de salud dentro del nosocomio (Fuentes, 2021)

Por otro lado, se tiene que a nivel local 8 de cada 10 colaboradores padecen de ELa por situaciones de remuneraciones y sobrecarga laboral, lo que conduce a la poca productividad y mal DsES; así como a problemas relacionados con el cuerpo y la mente. En una evaluación realizada en un hospital de Lambayeque se obtuvo que el 56,6% del personal padecía de estrés laboral, mientras que, en cuanto al desempeño laboral 68,4% del personal indicó un DsES alto; por lo que ambas variables se encuentran relacionadas (Cubas, 2021).

Finalmente, en el Hospital de EsSalud de Chiclayo, se observa que el personal de salud se muestra fatigado en algunos periodos de tiempo, con malestar físico, distraído y en ocasiones irritable, se evidencia también aumento de descansos médicos. Por otro lado, los pacientes se han quejado por el tiempo de espera en la atención, la calidad de servicio y desinterés en la información brindada, etc.

Ante esta realidad es que surgió la necesidad de investigar ¿Qué influencia tiene el ELa en el DsES de áreas críticas en un hospital de EsSalud Chiclayo, 2022?

La indagación se justificó desde diferentes perspectivas. Teóricamente, porque aportó conocimientos respecto al ELa y DsES, pero en relación al área crítica de un hospital, con la finalidad de mejorar estas deficiencias que viene afectando a la atención y cuidado del paciente. Desde la relevancia práctica, respecto a los resultados obtenidos, permitieron contribuir a reducir o prevenir el ELa del equipo de salud y por ende mejore el nivel de DsES.

Desde el punto de vista social, los beneficiados fueron los integrantes del equipo de salud del hospital de EsSalud porque se buscó disminuir el ELA no solo para mejorar el DsES, sino para que obtengan una calidad de vida laboral óptima, otros beneficiarios fueron los pacientes debido a que se brindó una atención y cuidados de calidad, finalmente, tiene relevancia metodológica debido a que sus instrumentos fueron dos cuestionarios, para ELA se tomó al test de Maslach Burnout Inventory adaptado por la investigadora los que fueron validadas tres jueces expertos y para DsES se tomó de la autora Machuca (Machuca, 2022), además pueden ser tomados como referencias para futuras investigaciones.

En consecuencia, el objetivo general fue determinar la influencia del ELA en el DsES de áreas críticas en un hospital de EsSalud, Chiclayo 2022. Cómo objetivos específicos: caracterizar al equipo de salud en áreas críticas de EsSalud 2022, establecer el nivel de estrés laboral y desempeño del equipo de salud de área crítica de un hospital de EsSalud Chiclayo 2022, relacionar el nivel estrés laboral y el desempeño del equipo de salud del área crítica de un hospital de EsSalud ,Chiclayo 2022, describir las características del personal de salud de área no crítica de un hospital de EsSalud ,Chiclayo 2022, identificar el nivel de estrés laboral y el desempeño del equipo de salud del área no crítica de un hospital de EsSalud, Chiclayo 2022 y relacionar el nivel estrés laboral y el desempeño del equipo de salud del área no crítica de un hospital de EsSalud, Chiclayo 2022.

De la misma manera, se planteó como hipótesis general: existe influencia del estrés laboral y esta afecta directamente en el desempeño del equipo de salud de áreas críticas.

## II. MARCO TEÓRICO

Existen investigaciones que tratan la problemática planteada y las variables objeto de estudio: Influencia del ELa en el DsES de áreas críticas en un hospital. Por ello, es que se presentan a continuación, algunos estudios previos para conocer:

En Ecuador, Delgado et al. (2020) tuvieron como objetivo determinar la relación entre ELa y DsES en un centro de salud. La metodología fue no experimental, correlacional, con participación de 98 trabajadores. Este estudio evidenció que el 98% de los participantes mostraron porcentajes altos y medios de ELa; y el 39.8% de estos, evidenciaron un DsES muy regular. Concluyendo, que el coeficiente de Rho de Spearman permitió establecer una correlación negativa y moderada entre ELa y DsES.

En Irán, Sheikh et al. (2021) tuvieron como propósito establecer la reciprocidad que existe entre ELa y DsES que atienden en el área de emergencia por covid 19. La metodología fue analítica-descriptiva. La muestra fue de 235 enfermeras y se utilizó cuestionarios a cada uno de los participantes. Los resultados mostraron una relación significativa entre ELa y DsES; puesto que el efecto de Cov-19 sobre ELa es directo; en pocas palabras el DsES se ve afectado a causa del Cov-19. Concluyendo, que existe una relación significativa entre las variables en estudio.

En Emiratos Árabes Unidos, Rennie et al. (2021) investigaron el impacto de ELa durante el Cov-19 y cuál fue el DsES que atiende en área críticas. La metodología fue no experimental – correlacional. La muestra fue de 240 profesionales que laboraban unidades de cuidados intensivos. Los resultados indicaron una correlación negativamente significativa entre ELa y DsES; puesto que se mostró que aproximadamente el 37% evidenció niveles de ELa alto; por lo que su desempeño laboral se vio afectado. Se concluye con la existencia de un gran impacto de ELa siendo el principal factor causante la sobrecarga laboral y el lugar donde desarrollaban sus funciones.

En China, Deng et al. (2019) en su estudio tuvieron como finalidad determinar como el ELa influye en el DsEs en un hospital. La metodología fue correlacional,

descriptivo. Asimismo, se obtuvieron datos a través de encuestas realizadas a trabajadores de dicho hospital público. Los resultados evidenciaron que el ELa y DsES se correlacionaron negativamente  $\beta = - 0,08$ ;  $p < 0,05$ . Concluyendo, que el ELa afecta notoriamente el DsES de los hospitales públicos; no obstante, si se brinda la orientación necesaria para que se mejore el nivel de sobrecarga laboral, el DsES podría mejorarse.

En Ecuador, Onofre (2021) tuvo como objetivo determinar el grado la influencia ELa en el DsES. La metodología es no experimental, corte transversal, no correlacional. Asimismo, se aplicó el Cuestionario del ELa a 40 trabajadores para obtener las experiencias, opiniones y relatos acerca de las variables en estudio. Los resultados evidenciaron que el 47% de los trabajadores presentan un bajo nivel de estrés; no obstante, se resalta que el 53 % muestra un nivel de estrés medio y relativamente alto. Concluyendo con la necesidad de implementar planes de acción para disminuir o calmar los daños que se puedan ocasionar por el ELa y que pueda afectar DsEs.

Asimismo, se han presentado estudios que fueron elaborados a nivel nacional. Como podríamos mencionar:

En Lima, Machacuay y Vera (2020) tuvieron como fin establecer la concordancia entre ELa y DsES del servicio de emergencia. Es un estudio no experimental, el método hipotético – deductivo. La muestra fue de 30 enfermeras, utilizando como técnica la encuesta, el cuestionario utilizado es el Nursing Stress Scale(NSS).Se concluyo que el ELa si tiene relación significativa en el DsES.

En Cajamarca, Bazualdo (2018) investigó el ELa y cuál es el DsES que se encuentran atendiendo en áreas críticas. La metodología es cuantitativa, no experimental, con énfasis descriptivo observacional. Se hizo uso de cuestionarios para determinar las variables. Los resultados muestran porcentajes altos respecto al ELa, siendo de 50%; por lo que el DsES fue bajo (25%). Concluyendo, que efectivamente el ELa influye en gran medida el DsES, existiendo una correlación de Pearson de 0.398.

En La Libertad, Idrogo (2022) tuvo como propósito establecer la concordancia entre ELa y DsES del Centro de Huanchaco. La metodología es cuantitativa, no

experimental, corte transversal. La muestra fue de 62 trabajadores, a los cuales se les aplicó encuestas. Los resultados evidenciaron que respecto a la variable ELa existe un bajo nivel de estrés con un 63%; nivel medio con el 27 %, y un 2% de nivel alto. Asimismo, respecto al DsES el 68% presentó un buen desempeño; no obstante, el 8% presentó un nivel bajo. Concluyendo, que no hay concordancia entre ELa y DsES.

En Arequipa, Machuca (2018) tuvo como fin examinar la relación entre el Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, la metodología que utilizó fue mixta, correlacional, desarrollándose dos cuestionarios para las dos variables. La muestra fue de 100 profesionales obteniendo que el 47% de desempeño regular y 53% es eficiente; con respecto al ELa medio en un 97% y bajo en un 3%. Concluyendo existe una relación inversa entre ambas variables. En Moyobamba, según Fuentes (2021) cuyo objetivo principal en su estudio fue vincular el estrés y desempeño laboral en el personal de salud de un hospital de Moyobamba, el estudio fue cuantitativo de nivel correlacional, tuvo una muestra de 150 trabajadores de la salud, se aplicó un cuestionario, concluyendo que, en el nosocomio se evidencia altos niveles de estrés, pero que una de las principales características fueron el servicio en el que se desempeñan por la alta carga laboral, mientras que otros de los aspectos que influyen son el estado casado o conviviente porque tiene que lidiar con su trabajo y su hogar, tiempo de servicio, género, edad personas que oscilan entre 30 a más años.

Para terminar, también se han efectuado investigaciones en el contexto local; En Lambayeque, Silva (2022) en su estudio tuvo como objetivo determinar la relación de SLa y Desempeño de trabajadores. La metodología es cuantitativa, correlacional – transversal. Asimismo, se aplicaron cuestionarios para 233 trabajadores y así determinar ambas variables. Los resultados evidenciaron que el ELa tiene una relación negativa alta del -0,835; por ende, se puede indicar que, existe concordancia entre las variables. Concluyendo, que el ELa en el personal es regular con el 44.6%; asimismo, el desempeño fue alto con el 45.9%.

Luego, Chirinos (2021) en su investigación tuvo como fin establecer la concordancia entre burnout y el desempeño laboral en el personal de salud del

área de cuidados intensivos. La metodología es no experimental, y está conformado por una muestra de 80 colaboradores, a los cuales se le aplicó un cuestionario. Se obtuvo como resultado que existe relación entre burnout y desempeño laboral. Concluyendo una que la hipótesis planteada es positiva, ya que existe una relación entre ambas variables en el área de cuidado intensivos. El ELA; debido a que su conceptualización es de vital importancia a la hora de llevar a cabo las intervenciones en el ámbito laboral (Minihan et al., 2022). Es una respuesta a un desequilibrio entre los recursos disponibles para un individuo y las demandas físicas, psicológicas, sociales y organizacionales ( Kumawat, 2020). Al experimentar episodios repetidos o prolongados de estrés puede provocar enfermedades y trastornos de la salud que incluyen depresión, agotamiento, síndrome de fatiga crónica y enfermedades cardiovasculares (Kerr, et al.,2020). Es un desequilibrio que se puede presenten en el personal que labora (PsLa). En general, el PsLa muchas veces experimentan simultáneamente altas demandas laborales y bajo control sobre las mismas, por lo que tienen más probabilidades de desarrollar resultados adversos para la salud relacionados con el estrés (Zou et al., 2019). Un ejemplo de ello son el PsLa en áreas críticas que continuamente enfrentan circunstancias adversas relacionadas a la atención del paciente, conllevando a predisponerlas a agotamiento emocional y alteraciones de estrés postraumático (Wijn & Doef, 2020).

El ELA y personal está difundido en la sociedad moderna actual y está asociado con comportamientos y resultados de salud negativos; no obstante, dada la naturaleza, es importante comprender si el ELA y personal autoinformado contribuye al exceso de peso independientemente de los problemas para dormir y la actividad física (Sampasa & Chaput, 2018).

Las perturbaciones que surgen por la falta de sueño, indica que, aunque el trabajo está inevitablemente asociado con efectos de carga a corto plazo relacionados con el estrés (p. ej., fatiga, afecto negativo, frecuencia cardíaca elevada), estos efectos no causarán daño y no perturbarán el sueño, siempre que regresen a los niveles de referencia durante el descanso (Laethem et al., 2018). De otro modo, debido a que el ELA ha tomado mayor impacto durante los últimos tiempos, es



que se han establecido diversos modelos; que se enfocan en determinar las diferentes causas por las cuales se origina (Elfeddali & Jacobs, 2022).

Uno de los motivos que se ha evidenciado es que muchas veces el PsLa siente que las demandas laborales son excesivas; por lo que su DsES no fue el adecuado; y, por tanto, se mostró un desajuste en los mismos. Existen modelos que establecen lo antes expuesto, como el de demanda laboral y control (JD-C), el demandas y recursos laborales (DRL), o el de desequilibrio de recompensa-esfuerzo (ERI). No obstante, a pesar que en estos modelos se brindan buena aportación, existen teorías donde indican que el ámbito laboral influye en gran medida el ELa (Pérez et al.,2019).

Ahora bien, JD-C se postula que las principales causas de ELa se encuentran dentro del trabajo, como son: Presión del trabajo y aptitud de decisión laboral. La primera característica se refiere a los factores estresantes psicológicos que se encuentran en el entorno laboral (p. ej., alta presión de tiempo, ritmo de trabajo elevado, trabajo difícil y mentalmente exigente); por otro lado, la segunda característica se describe la capacidad del trabajador para controlar sus propias actividades y el uso de sus habilidades (Karatepe et al.,2018).

La teoría de DRL se ha utilizado para determinar el nivel de ELa, cual es el compromiso y cómo influye el entorno en el desempeño de los colaboradores.

Con la teoría DRL, es posible comprender, explicar y pronosticar el bienestar de los empleados y el rendimiento laboral (Bakker & Demeroutib, 2018; Fadare et al., 2022).

Finalmente, la tercera teoría, ERI, enfatiza la injusticia organizacional (alto costo y baja ganancia en el trabajo). Según este modelo, un desequilibrio entre el esfuerzo realizado en el trabajo y las recompensas recibidas (dinero, dignidad, oportunidad laboral o seguridad laboral) provoca angustia emocional, lo que aumenta el riesgo de consecuencias negativas para la salud. Además, el modelo requiere mucho esfuerzo mental, lo que es un signo de afrontamiento conocido como compromiso excesivo, que empeora la experiencia de estrés en el trabajo y eventualmente conduce a consecuencias negativas (Babamiri et al.,2022).

El ELa también es uno de los factores fundamentales que de alguna forma

pueden afectar el entorno familiar; por ende, podríamos decir que el existe una exposición combinada, ya que estos dos factores estresantes por lo general coexisten. En otras palabras, el ELA y el estrés familiar se ha establecido sobre otras enfermedades, con las implicaciones de que la salud de uno podría ser peor cuando lo padecía (Lin et al.,2020).

En cuanto a las dimensiones de esta variable se tiene: desgaste emocional, pérdida de personalización y realización personal (Rida & Franksiska, 2021). Respecto al desgaste emocional; es la percepción de una situación como peligrosa y amenazante por parte de una persona puede provocar un aumento de las emociones negativas. La duración prolongada e intensa de situaciones o eventos estresantes puede desencadenar síntomas depresivos y de ansiedad en las personas (Güner & Aydın, 2022).

El desgaste a menudo se lo denomina síndrome de agotamiento emocional, cinismo y baja eficacia profesional como resultado del estrés laboral a largo plazo. Las investigaciones muestran que el desgaste emocional es más frecuente entre las personas más jóvenes, las mujeres, los solteros y las personas con un alto nivel educativo. Igual modo, las situaciones de riesgo implican una brecha a largo plazo entre las habilidades y los recursos individuales por un lado y las exigencias y la carga del trabajo por el otro, especialmente cuando el trabajador experimenta bajos grados de control/influencia y autonomía en el trabajo. El desgaste emocional se encuentra estrechamente relacionado con la adicción al trabajo (Schou & Pallesen, 2018).

El agotamiento se manifiesta en las siguientes fases: la necesidad de probarse a uno mismo en el trabajo, asumir cantidades cada vez mayores de trabajo hasta el punto de que el trabajo se convierte en una compulsión, descuidar las necesidades personales, un aumento en el aislamiento social y una tendencia a culpar al trabajo por su creciente sensación de aislamiento, retraimiento, cambios de comportamiento evidentes observados por otros, vacío interior y actividades exageradas que involucran alimentos, sustancias y sexo, depresión y por último, colapso físico y emocional (Glicken & Robinson, 2018).

Como segunda dimensión se tiene pérdida de personalización que puede afectar la forma en que es el comportamiento y el desempeño personal del individuo; asimismo puede influir en los estilos de vida y las actitudes mostradas (Zanker et al.,2019). Se diagnóstica clínicamente cuando la despersonalización y/o la desrealización ocurren independientemente de otros trastornos mentales o físicos. Debe ser persistente o recurrente, y debe afectar significativamente el funcionamiento social o laboral, o causar angustia (Moini et al.,2021).

Las cuatro principales características de la despersonalización son el sentimiento de irrealidad o extrañeza con respecto a uno mismo, retención de la introspección y falta de elaboración delirante, afectividad perturbación que resulta en la pérdida de toda respuesta afectiva excepto la incomodidad por la despersonalización, y una cualidad desagradable que varía en intensidad inversamente con la familiaridad del paciente con el síntoma (Steinberg, 2018).

Como tercera la realización personal hace referencia que el bienestar del trabajador considera aspectos físicos, organizacionales y psicológicos, y puede verse como un continuo desde el agotamiento en el extremo negativo hasta la prosperidad en el extremo positivo. La satisfacción laboral, la realización profesional y la buena salud están muy estrechamente relacionadas con la presencia de condiciones constructivas en el centro de trabajo que permitan a los trabajadores funcionar de la mejor manera y alcanzar su máximo potencial (Trockel et al.,2018).

El PsLa en el sector salud, la realización profesional se experimenta a través de un proceso motivacional impulsado por recursos que son intrínsecos al individuo e incluye un sentido de que el trabajo que se realiza es significativo, y tendrá un impacto positivo en los demás, además de una estimulación intelectual a través de asignaciones de tareas variadas y autoconocimiento. La realización profesional puede verse influenciada por factores extrínsecos relacionados con el trabajo, como el apoyo de los compañeros, la autonomía laboral, la cultura institucional, capacitación, y otros, de manera que cuando estos recursos son deficientes, los trabajadores se sienten frustrados, sin embargo, cuando estos

recursos están disponibles conduce a la realización profesional (Trockel et al., 2018).

Por otro lado, otra de las variables que es necesario conceptualizar es: DsES; que se define por la capacidad para una atención segura y eficaz del paciente, es importante su medición, aunque se torne en la actualidad muy difícil de realizarlo (Jeffcott & Mackenzie, 2018).

El desempeño laboral se define como el aporte que brinda el trabajador con sus actividades; es decir; la forma en como el PsLa cumple con todos los requerimientos que se le solicita como el cumplimiento de sus funciones. El DsES es el comportamiento individual y que puede ser observado generando un valor que contribuye a los objetivos de una entidad, este caso salud (López et al., 2022).

El desempeño y la eficiencia de los trabajadores de la salud juegan un papel importante para el éxito de cualquier sistema de atención médica, por lo tanto, tiene un gran impacto en la calidad y eficiencia de la asistencia sanitaria. En la era moderna, las organizaciones enfrentan varios desafíos debido a la naturaleza dinámica del entorno. Uno de los muchos desafíos es satisfacer a sus empleados para hacer frente al entorno en constante cambio, evolución, lograr el éxito y permanecer en competencia. Para aumentar la eficiencia, la eficacia, la productividad y el compromiso laboral de los empleados, la gestión del cuidado de la salud debe satisfacer las necesidades de sus empleados brindándoles buenas condiciones de trabajo (Yntig, 2019).

Existen teorías del desempeño; la teoría biofactorial o de motivación e higiene de Herzberg, se apoya en dos componentes: factor de higiene y factores motivadores. El primero, hace referencia a las condiciones mínimas esenciales que corresponden al entorno(extrínsecos), su presencia no genera motivación, pero su ausencia si insatisfacción tales como remuneración y seguridad laboral; mientras que el segundo, corresponde a la tarea en sí(intrínsecos), incluyen factores como realización y reconocimiento. Concluimos que los factores extrínsecos generan ganancia en el empleado y los factores intrínsecos se orientan a fomentar el rendimiento (Madero, 2020).

Teoría de McClelland se basa en tres clases de motivación: logro, poder y afiliación; el primero, busca obtener metas altas exigiéndose ciertas aptitudes para resaltar, entregando su mayor esfuerzo para ser los mejores; el segundo supervisa a otros grupos con ello busca prestigio y que sus opiniones sobresalgan; el tercero busca pertenencia a grupo y el contacto con los compañeros. (Machuca, 2018).

En cuanto a las dimensiones de esta variable se tiene: Trabajo en equipo, grado de conocimiento y habilidad, grado de responsabilidad, productividad y calidad. El trabajo en equipo, para los autores Mounton & Blake (2017) afirman que realizar actividades en equipos le permiten a todos los colaboradores sentirse consolidados y fortalecidos, por la cual les permitió cumplir eficientemente las tareas y metas de un organización, obteniendo un desempeño óptimo; segunda dimensión tenemos el grado de conocimiento y habilidad; se refiere a la información que el colaborador recibe acerca de las responsabilidades de su puesto laboral (Alles,2019).

Los profesionales obtienen sus habilidades y conocimientos en base a la formación que han recibido y además influye la experiencia que obtiene al realizar actividades inherentes a su labor dentro de una organización (Bunk,2017).

Como tercera dimensión ,el grado de responsabilidad, según es el nivel de cumplimiento que tiene un colaborador respecto a sus funciones y actividades asignadas al puesto laboral en el que se desempeña, todo ello en base a los reglamento, normas con el objetivo de cumplir con las metas institucionales (Chiavenato,2017), cuarta dimensión la productividad, afirmaba que es el resultado del buen desempeño de los colaboradores que respondieron positivamente a un adecuado sistema de trabajo aplicado por la gerencia con la finalidad de generar personas eficaces y eficiente en post del crecimiento empresarial (Delgadillo ,2018).

Ultima dimensión calidad, es la perfecta combinación que existe entre la tecnología y los sujetos, es realizar que las organizaciones o empresas logren alcanzar el mejor vínculo entre la institución y el cliente (Rayport ,2017).

Durante el Cov-19, los colaboradores de la salud se han enfrentado a factores estresantes profesionales y personales significativos que han resultado en la desconexión con el trabajo y lesiones morales. Han luchado contra la falta e inadecuados EPP, ansiedad por la propagación de virus a sus familias, desconocimiento a protocolos y procedimientos (Sarah et a., 2022).

La colaboración interprofesional es un factor clave en la seguridad del paciente y la comunicación exitosa, especialmente ahora que se está evidenciando el Cov-19, ya que el trabajo en equipo efectivo ha sido esencial para apoyar a los trabajadores sanitarios durante las respuestas a crisis pasadas (Goldman & Xyrichis, 2020) Las tasas de estrés, ansiedad y depresión son altas entre los socorristas de primera línea, y trabajar durante la COVID-19 ha provocado fatiga crónica, insomnio, trastorno de estrés postraumático y agotamiento entre el PsLa de la salud (Sagherian et al., 2020).

La comunicación efectiva y el trabajo en equipo interprofesional son necesarios cuando se navega por crisis y pueden tener un papel importante en el empoderamiento del personal y la salud personal. Durante el brote de la enfermedad, la comunicación efectiva, la colaboración y la confianza entre los equipos de proveedores de atención médica fueron cruciales para la gestión de crisis. Esto creó una sensación de cercanía y empoderamiento, que a su vez fomentó un sólido liderazgo colectivo y la resiliencia del personal (Al Knawy et al., 2019).

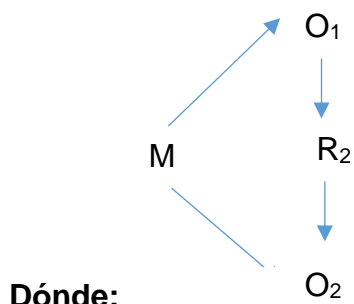
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de Investigación

La investigación fue de tipo explicativo –básico, casos y controles, ya que, establece la relación entre ELa y DsES; es decir plantea la influencia de una variable sobre la otra (Ñaupas et al.,2018). Asimismo, fue de caso y controles porque se va a comparar a 2 grupos; es decir aquellas con la enfermedad (casos) y las que no la padecen (controles) (Bernal, 2018). El diseño es no experimental donde el investigador no interviene en las variables que puedan ocasionar alguna manipulación. De otro modo, la investigación es de corte transversal, porque se realizó en un solo momento. Por otro lado, el esquema es el siguiente:

**Figura 1**

*Esquema de diseño no experimental correlacional*



**Dónde:**

- M: Muestra
- O<sub>1</sub>: Variable ELA
- O<sub>2</sub>: Variable DsES
- R<sub>2</sub>: Correlación entre SLa y DsES

Nota: Figura que describe el diseño de esquema no experimental correlacional

### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable Independiente: Estrés Laboral (ELa)

Definición conceptual: El ELa es la respuesta a un desequilibrio entre los recursos disponibles para un individuo y las demandas físicas, psicológicas, sociales y organizacionales (Kerr et al., 2020).

Definición operacional: Se midió a través de un cuestionario, teniendo en cuenta sus 3 dimensiones: desgaste emocional, pérdida de caracterización y realización personal.

Variable dependiente: Desempeño del equipo de salud (DsES)

Definición conceptual: El DsEs son el conjunto de comportamientos, acciones, cogniciones y actitudes interrelacionados que facilitan el trabajo de tarea requerido que debe completarse. El comportamiento y la coordinación del equipo, en particular la comunicación o el intercambio de información del equipo, son fundamentales para optimizar el DsES (Chung & Salas, 2018).

Definición operacional: Se midió a través de un cuestionario. A su vez, se tendrán en cuenta las siguientes dimensiones: trabajo en equipo, grado de conocimiento y habilidad, grado de responsabilidad, productividad y calidad.

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

La población es la agrupación de sujetos, hechos, acontecimientos, situaciones, pero con características o particularidades en común (Méndez, 2018). Por la cual, la población estuvo conformada de la siguiente manera: médicos 121 y enfermeras 157 haciendo un total de 278.

De otro modo, la muestra es un subconjunto de la población y que se calculó según sea el tamaño del universo (Ñaupás et al., 2018), Para ello, se aplicó la fórmula de población finita que se muestra a continuación:



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

N= 278

e= error de estimación= 5%

z= parámetro estadístico= 1.96

p= probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)= 0.5

q= (1-p)= probabilidad de que no ocurra el evento estudiado= 0.5

n= tamaño de muestra

La fórmula al ser reemplazada se obtuvo n= 162 personal de salud, la cual, se aplicó a 81 PSa de las áreas críticas y 81 PSa de áreas no críticas respectivamente.

Criterios de inclusión y exclusión de controles

Criterios de inclusión: PSa que no labore en el área crítica del hospital, PSa con más de 6 meses de antigüedad laborando en el hospital y personal que no se encuentre de vacaciones o de Licencia.

Criterios de exclusión: Personal que no pertenezcan al hospital en estudio, PSa que no acepte participar en el presente estudio, PSa SNP, personal que se encuentren haciendo su internado.

Criterios de inclusión y exclusión Casos

Criterios de inclusión:

PSa que pertenezca a las áreas críticas del hospital de EsSalud, con más de 6 mes de antigüedad laborando y que no se encuentre de vacaciones o de Licencia.

Criterios de exclusión:

PSa que no sea de las áreas críticas del hospital de EsSalud, que no pertenezcan al hospital en estudio, que no acepte participar en el presente estudio y el personal que se encuentren haciendo su internado.

Finalmente, para el muestreo, la técnica estadística que otorgó la facultad de seleccionar la muestra fue el muestreo aleatorio simple; dado que todos los que conforman la población tuvieron la misma opción de poder ser seleccionados como parte de la muestra en estudio (Gómez, 2018).

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

La técnica que se empleó para analizar las variables ELa y DsES son las encuestas, las cuales permitieron recopilar datos mediante herramientas denominadas: cuestionarios. Ahora bien, estas herramientas se formulan a partir de una serie de preguntas que permiten el respectivo análisis.

El instrumento que se aplicó para determinar la influencia de ELa es propuesto por Maslach Burnout Inventory; utilizado por Machuca (2018) y modificado por la autora, fue sometido a juicio de expertos con una prueba piloto obteniendo una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0,9, estuvo conformado por 22 ítems; teniendo en cuenta las 3 dimensiones: desgaste emocional, pérdida de la personalización y realización personal.

Por otro lado, de acorde a la variable DsES; se utilizó un cuestionario desempeño propuesto por Chiavenato (2000) y adaptado por Machuca (2018) estuvo conformado por 19 ítems y 5 dimensiones, fue sometida a jueces de expertos, con una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0,732; conformado por 19 ítems y 5 dimensiones: trabajo en equipo, grado de conocimiento y habilidad, grado de responsabilidad, productividad y calidad.

En ambas variables se utilizó la escala de likert, nunca (0), casi nunca (1), algunas veces (2), casi siempre (3), siempre (4).

### **3.5. Procedimientos**

Inicialmente, la tesista tuvo que contar con la aprobación del proyecto, posterior a ello la escuela de post grado de la UCV emitió una carta al director del hospital de EsSalud para solicitar la aplicación del instrumento y recolección de datos. Se tuvo en cuenta que, debido a la situación actual, a causa del Cov-19; se tomó las medidas necesarias al momento de aplicar el cuestionario para determinar la influencia de ambas variables. E igual modo, al tomar las medidas necesarias es para poder cumplir con los protocolos de seguridad y salud de los investigadores y sus participantes.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El análisis de efectuó de manera automatizada, puesto que se aplicó el soporte informático SPSS 24.0 y así analizar las variables SLa y DsES; además del cálculo de medidas inferenciales. En esa misma línea, se empleó Microsoft Office y Excel; que se caracterizó por mostrar los resultados a través de gráficos y funciones específicas que facilitaron el ordenamiento de los datos.

### **3.7. Aspectos éticos**

La información adquirida y luego manejada para la mejora del proyecto es auténtica, puesto que la investigadora se compromete a respetar la legitimidad de los datos conseguidos adquiridos en el hospital en estudio. Y se cumplió con los siguientes códigos éticos: Beneficencia se basa en otorgar mayores beneficios a la población en estudio, autonomía estuvo encaminado a tratar a los participantes de un modo educado, sin necesidades de que ellos se sientan obligados a responder los formularios; no maleficencia, no se produjo ninguna daño físico ni psicológico y justicia todos los participantes recibieron un trato justo.

#### IV. RESULTADOS

Los resultados se obtuvieron del procesamiento de información recogido de las encuestas realizadas a la muestra en estudio, por la cual se evidencia de acuerdo a los objetivos de la investigación.

**Tabla 1**

Características del personal asistencial de áreas críticas

Características Personales		nº	%
Género	Masculino	22	27.2
	Femenino	59	72.8
Grupo profesional	Enfermero(a)	53	65.4
	Médico	28	34.6
Condición laboral	Ley 276	1	1.2
	Ley 728	32	39.5
	CAS Covid	45	55.6
	CAS Regular	3	3.7
Tiempo institución	Más de 6 meses	6	7.4
	De 7 meses a 3 años	38	46.9
	De 3 a 6 años	7	8.6
	Más de 7 años	30	37.0

Nota: En la tabla anterior se puede observar que 72.8% del personal asistencial de áreas críticas en un hospital de EsSalud, Chiclayo 2022 son de sexo femenino, el 65.4% es de grupo profesional Enfermero(a), el 55.6% son de condición laboral Cas-Covid y el 46.9% tiene un tiempo en la institución de 7 meses a 3 años. La edad promedio del personal asistencial de áreas críticas en un hospital de EsSalud, Chiclayo 2022 es aproximadamente de 37 años, con una desviación estándar de 7.76 años, siendo la edad mínima de 26 años y la edad máxima de 63 años.

**Tabla 2**

*Nivel de estrés laboral y desempeño del equipo de salud del área crítica*

	Estrés Laboral		Desempeño	
	N°	%	N	%
Leve	81	100	3	3.7
Moderado	0	0	59	72.8
Grave	0	0	19	23.5
Total	81	100	81	100

Nota: Podemos observar en la tabla N° 2 nos muestra que el 100% de del personal asistencial de área crítica tiene un nivel de estrés leve, ninguno de ellos presentan un nivel de estrés laboral moderada ni grave. Y con respecto al desempeño del equipo de salud el 72.8% de del personal asistencial de área crítica tiene un nivel de desempeño moderado, el 23.5% Grave y el 3.7% leve.

**Tabla 3**

*Relación del estrés laboral y desempeño del equipo de salud en el personal asistencial*

			Desempeño del Equipo de Salud
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	- ,624
		Sig. (bilateral)	,000
		n	81

Nota: Como podemos observar en la tabla anterior una correlación inversa entre estrés laboral y desempeño del equipo de salud en personal asistencial en el área crítica en un hospital de EsSalud, Chiclayo 2022. Así mismo podemos observar que la correlación entre las variables de estudio es altamente significativa estadísticamente (Sig<0.01). Estos resultados nos muestran que a medida que aumenta el estrés laboral disminuye el desempeño del equipo de salud.

**Tabla 4***Características del personal asistencial de áreas no críticas*

Características Personales		Nº	%
Género	Masculino	14	17.3
	Femenino	67	82.7
Grupo profesional	Enfermero(a)	64	79
	Médico	17	21
Condición laboral	Ley 276	1	1.2
	Ley 728	57	70.4
	CAS Covid	19	23.5
	CAS Regular	4	4.9
Tiempo institución	Más de 6 meses	10	12.3
	De 7 meses a 3 años	8	9.9
	De 3 a 6 años	12	14.8
	Más de 7 años	51	63

Nota :En la tabla se puede observar que 82.7% del personal asistencial de son de sexo femenino, el 79% es de grupo profesional enfermero(a), el 70.4% son de condición laboral 728 y el 63% tiene un tiempo en la institución de más de 7 años. La edad promedio del personal asistencial es aproximadamente de 40 años, con una desviación estándar de 7.32 años, siendo la edad mínima de 26 años y la edad máxima de 68 año.

**Tabla 5**

*Nivel de estrés laboral y desempeño del equipo de salud del área no crítica*

	Estrés Laboral		Desempeño del equipo de salud	
	Nº	%	N	%
Leve	79	97.5	2	2.5
Moderado	2	2.5	64	79
Grave	0	0	15	18.5
Total	81	100	81	100

Nota : Podemos observar que el 97.5% del equipo de salud de área no crítica tiene un nivel de estrés leve, el 2.5% moderado y ninguno de ellos presentan un nivel de estrés laboral grave. El 79% del personal de área no crítica tiene un nivel de desempeño del equipo de salud moderado, el 18.5% grave y el 2.5% leve.



**Tabla 6**

*Relación del estrés laboral y desempeño del equipo de salud del área no crítica*

			Desempeño del equipo de salud
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	- ,490
		Sig. (bilateral)	,000
		n	81

Nota: Como podemos observar en la tabla anterior una correlación inversa entre Estrés Laboral y Desempeño del Equipo de Salud. Así mismo podemos observar que la correlación entre las variables de estudio es altamente significativa estadísticamente (Sig<0.01). Estos resultados nos muestran que a medida que aumenta el estrés laboral, disminuye el desempeño del equipo de salud.

## V. DISCUSIÓN

En el presente acápite se desarrolla la triangulación de la información obtenida (resultados) con los antecedentes citados y las bases teóricas, por la cual se realiza la discusión por objetivos que a continuación se evidencia:

Al caracterizar al equipo de salud se observó que el 72,8% son mujeres; 65,4% del personal de salud son enfermeras; 54,3% del personal de salud pertenecen a la condición laboral de CAS – Covid y su permanencia en la institución es de 7 meses a 3 años y además que la edad promedio del personal asistencial de áreas es aproximadamente de 37 años, con una desviación estándar de 7.76 años, siendo la edad mínima de 26 años y la edad máxima de 63 años.

En el estudio de Puertas (2022) se concluyó que el grupo de trabajadores entre 31 a 35 años existe estrés laboral con resultados de nivel alto y muy alto, debido a que el personal es relativamente nuevo lo que conlleva a menos experiencia, ocasionando mayor estrés ante situaciones complicadas, donde el sexo femenino tiene resultados más altos de estrés que el masculino con un 50% en nivel regular y alto de estrés superando el 40% que presenta el sexo masculino. Es una inclinación general, que la mujer presente un índice mayor de estrés por el cuidado a los hijos y su hogar adicional a su propio trabajo. Por la cual se evidencia que es relevante la experiencia que tiene el personal dentro del servicio, la edad, el género debido a que las mujeres son más resilientes que los varones para enfrentar el estrés laboral, asimismo es fundamental una adecuada carga laboral, que el jefe de servicio distribuya de manera idónea para evitar incrementar el problema de estrés y mejorar el desempeño laboral.

Fuentes (2021) en su estudio concluye que en el nosocomio se evidencia altos niveles de estrés, pero que una de las principales características fueron el servicio en el que se desempeñan por la alta carga laboral, mientras que otros de los aspectos que influyen son el estado casado o conviviente porque tiene que lidiar con su trabajo y su hogar, tiempo de servicio, género, edad personas que oscilan entre 30 a más años.

Con respecto a los resultados obtenidos en el personal asistencial de áreas no críticas el 82.7% son de sexo femenino, el 79% es de grupo profesional enfermero(a), el 70.4% son de condición laboral 728 y el 63% tiene un tiempo en la institución de más de 7 años.

Se pudo observar que el predominio en ambas áreas críticas y no crítica es de sexo femenino, la diferencia radica en el tipo de contrato siendo el porcentaje mayor el personal contratado bajo modalidad 728 los cuales cuenta con experiencia en las actividades a realizar.

Al establecer la relación de ELA en el equipo de salud nos muestra que el 100% del personal asistencial de área crítica tiene un nivel de estrés leve, ninguno de ellos presenta un nivel de estrés laboral moderada ni grave. De igual forma se observa que el 72.8 % del PsLa en área crítica tiene un nivel de desempeño moderado, el 23.5% grave y el 3.7% leve.

En el estudio realizado por Idrogo (2022) cuyo propósito establecer la concordancia entre ELA y DsES del Centro de Huanchaco donde los resultados evidenciaron que respecto a la variable ELA existe un bajo nivel de está con un 63%; nivel medio con el 27 %, y un 2% de nivel alto. Asimismo, respecto al DsES el 68% presentó un buen desempeño; no obstante, el 8% presento un nivel bajo. Concluyendo, que no hay concordancia entre ELA y DsES.

Por la cual se contrasta con los autores, Delgado et al. (2020) que evidenciaron que el 98% de los participantes mostraron porcentajes altos y medios de ELA; y el 39.8% de estos, evidenciaron un DsES muy regular y el 39.8% -

El PsLa en áreas críticas continuamente se enfrentan circunstancias adversas relacionadas a la atención del paciente, conllevando a predisponerlas a agotamiento emocional y alteraciones de estrés postraumático (Wijn & Doef, 2020).

En relación a los resultados hallados en el área no crítica se obtuvo que el 97.5% presentó estrés leve, el 2.5% moderado y ninguno de ellos presentan un nivel de estrés laboral grave. De igual manera el 79% de PsLa en área no crítica tiene un

nivel de desempeño del equipo de salud moderado, el 18.5% grave y el 2.5% leve.

Estos resultados nos lleva analizar la teoría de JD-C , que postuló que los factores estresantes estan en el lugar de trabajo como el ritmo y la presión en el trabajo , la exigencia que se da en el día a día puede llevar al que el trabajador no logre realizar su trabajo con capacidad y habilidad (Karatepe et al.,2018) lo que podemos observar en el estudio es que el grado de estrés es leve en ambas áreas,según un estudio la satisfaccion laboral la realización profesional y la buena salud están muy estrechamente relacionadas con la presencia de condiciones constructivas en el centro de trabajo que permitan a los trabajadores funcionar de la mejor manera y alcanzar su máximo potencial (Trockel et al., 2018).

Los profesionales obtienen sus habilidades y conocimientos en base a la formación que han recibido y además influye la experiencia que obtiene al realizar actividades inherentes a su labor dentro de una organización(Bunk,2017).

El desempeño laboral se define como el aporte que brinda el trabajador con sus actividades; es decir; la forma en como el PsLa cumple con todos los requerimientos que se le solicita como el cumplimiento de sus funciones. El DsES es el comportamiento individual y que puede ser observado generando un valor que contribuye a los objetivos de una entidad, este caso salud (López et al.,2022).

En relación a la influencia de estrés laboral en el desempeño en esta investigacion se obtuvo que existe una correlación inversa entre ELa y DsES en el área crítica con un resultado de Rho de Spearman de  $-.624$ . Así mismo podemos observar que la correlación entre las variables de estudio es altamente significativa estadísticamente (Sig<0.01).

Con respecto a la correlación inversa entre ELa y DsES en el área no crítica con un resultado de Rho de Spearman de  $-.490$ . Se observar que la correlación entre las variables de estudio es altamente significativa estadísticamente (Sig<0.01).

Se observar una relación inversa entre el ELa y DsES del área crítica y no crítica, lo que nos indica que a medida que aumenta el ELa en los trabajadores asistenciales del área crítica y no crítica, disminuye el DsEs de trabajo de salud, se concluye que a medida que aumenta el estrés laboral disminuye el desempeño del equipo de salud.

Es así que en China Deng et al. (2019) los resultados evidenciaron que el ELa y DsES se correlacionaron negativamente  $\beta = - 0,08$ ;  $p < 0,05$ . Concluyendo, que el SLa afecta notoriamente el DsES de los hospitales públicos; no obstante, si se brinda la orientación necesaria para que se mejore el nivel de sobrecarga laboral, el DsES podría mejorarse (Deng et al., 2019).

Para Bazualdo (2018) los resultados muestran porcentajes altos respecto al SLa, siendo de 50%; por lo que el DsES fue bajo (25%). Concluyendo, que efectivamente el SLa influye en gran medida el DsES, existiendo una correlación de Pearson de 0.398. Por otro lado, Machuca (2022) obtuvo que el 47% de desempeño regular y 53% es eficiente; con respecto al SLa medio en un 97% y bajo en un 3%. Concluyendo existe una relación inversa entre ambas variables (Machuca, 2022) obtuvo que el 47% de desempeño regular y 53% es eficiente; con respecto al SLa medio en un 97% y bajo en un 3%. Concluyendo existe una relación inversa entre ambas variables (Machuca, 2022).

Para Sheikh et al. (2021) los resultados mostraron una relación significativa entre ELa y DsES; puesto que el efecto de Cov-19 sobre ELa es directo; en pocas palabras el DsES se ve afectado a causa del Cov-19. Concluyendo, que existe una relación significativa entre las variables en estudio.

Para Rennie et al. (2021) los resultados indicaron una correlación negativamente significativa entre ELa y DsES; puesto que se mostró que aproximadamente el 37% evidenció niveles de ELa alto; por lo que su desempeño laboral se vio afectado. Se concluye con la existencia de un gran impacto de ELa siendo el principal factor causante la sobrecarga laboral y el lugar donde desarrollaban sus funciones.

Para, Chirinos (2021) obtuvo como resultado que existe relación entre ELa y DsES. Concluyendo una que la hipótesis planteada es positivo, ya que existe una relación entre ELa y DsES en el área de cuidado intensivos , el estrés influye en muchos aspectos del ser humano, no sólo en su salud mental, sino también en su desempeño laboral, en las relaciones interpersonales, familiares, etc. por la cual como personal de salud se debe trabajar en ellos con el objetivo de mejorar en todos los aspectos con el fin de mejorar las atenciones a los usuarios externos que acuden a solicitar un servicio o a hospitalizarse por alguna enfermedad que se complicó.

Cabe recalcar que, el estrés influye en muchos aspectos del ser humano, no sólo en su salud mental, sino también en su desempeño laboral, en las relaciones interpersonales, familiares, etc. por la cual como personal de salud se debe trabajar en ellos con el objetivo de mejorar en todos los aspectos con el fin de mejorar las atenciones a los usuarios externos que acuden a solicitar un servicio o a hospitalizarse por alguna enfermedad que se complicó.

El análisis de la problemática del personal del área crítica se utilizó los métodos inductivo y deductivo por la cual permitió recoger información valida, asimismo el procedimiento utilizado fue el empírico que se aplicó en todo el desarrollo de la investigación y con los conocimientos que se obtuvo permitió elaborar soluciones posibles para el personal de salud y organizaciones hospitalarias, por la cual esto mejorará y dinamizará el manejo del estrés laboral y el desempeño del personal de salud no solo en las áreas en estudio sino dentro de todo el nosocomio donde el personal se involucra en todas las áreas que en muchas ha sufrido estrés por las altas demandas de atenciones a pacientes. Por otro lado, las debilidades identificadas fue que no todas las áreas del nosocomio en estudio fueron intervenidas para la investigación por falta de tiempo, por la cual existe aún falta de información de los demás servicios donde el personal también se encuentra expuesto al estrés laboral. Otra limitación fue la recolección de la información, ya que fue de manera virtual y algunos participantes del estudio tuvieron dificultad para poder desarrollarla.

Por tanto, el estudio, permitirá que futuros investigadores se involucrarán en realizar estudios en los servicios del hospital que no se han abordado el tema desarrollado y generarán conciencia en los colaboradores del nosocomio en beneficio de su salud, evitando así que disminuya el desempeño del personal de salud que en muchas ocasiones influyen en la productividad del personal tanto médico como administrativo.

## VI. CONCLUSIONES

1. Dentro de las principales características del personal se concluyó que el personal es aproximadamente de 37 años, con una desviación estándar de 7.76 años, siendo la edad mínima de 26 años y la edad máxima de 63 años
2. La correlación inversa entre ELa y DsES en el área crítica se observó que la correlación entre las variables de estudio es altamente significativa estadísticamente (Sig<0.01).
3. Respecto la relación de ELa en el equipo de salud nos muestra que el 100% del PsLa en área crítica tiene un nivel de estrés leve, ninguno de ellos presentó un nivel de estrés laboral moderada ni grave. De igual forma se observa que el 72.8 % del PsLa en área crítica tiene un nivel de desempeño moderado, el 23.5% Grave y el 3.7% leve.
4. Las características del PsLa de áreas no críticas un 82.7% son de sexo femenino, el 79% es de grupo profesional enfermero(a), el 70.4% son de condición laboral 728 y el 63% tiene un tiempo en la institución de más de 7 años.
5. La correlación inversa entre ELa y DsES en el área no crítica se pudo observar que la correlación entre las variables de estudio es altamente significativa estadísticamente (Sig<0.01).
6. Respecto al ELa se obtuvo el 97.5% del equipo de salud de área no crítica tiene un nivel de estrés leve, el 2.5% moderado y ninguno de ellos presentaron nivel de estrés laboral grave. Relacionado al DsES el 79% de del de área no crítica tiene un nivel moderado, el 18.5% grave y el 2.5% leve.



## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al jefe de servicio de área crítica y no críticas conjuntamente elaborar talleres que permita al personal manejar de manera resiliente los conflictos laborales que se puedan presentar y evitar que el estrés laboral aumente y afecte el desempeño laboral .
2. Se recomienda a los jefes de los diferentes servicios promover el bienestar del personal de salud, y elaborar un plan de mejora orientados al estrés laboral y desempeño.
3. A la coordinadora de las áreas críticas y no críticas organizar la distribución del trabajo de tal manera que cada colaborador no se sobrecargue de actividades evitando el agotamiento mental y físico del personal.
4. La jefatura de enfermería debe propiciar momentos u espacios para terapias de relajación (pausa activa) de una manera organizada y periódica.
5. Promover la interacción entre el jefe del servicio, encargados de área, colaboradores y trabajadores de la salud, para la aplicar sesiones talleres donde se busque la participación asertiva, la opinión y la comunicación de los trabajadores con respecto a sus jefes inmediatos o la entidad de salud.

## REFERENCIAS

- Al Knawy , B., Al-Kadri, H., Elbarbary , M., & Arabi, Y. (2019). Perceptions of postoutbreak management by management and healthcare workers of a Middle East respiratory syndrome outbreak in a tertiary care hospital: a qualitative study. *BMJ Open*, 9(5), e017476. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-017476>
- Alles, M. (2019). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias*. Ed. Granica.
- Almeyda, F. (2020). *Síndrome de Burnout en el personal de salud que labora*. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4013/T0>
- Anton, N., Huffman, E., Ahmed, R., & Cooper, D. (2021). Stress and resident interdisciplinary team performance: Results of a pilot trauma simulation program. *Surgery*, 170(4), 1074-1079.  
<https://doi.org/10.1016/j.surg.2021.03.010>.
- Ayala, E., & Nelson, L. (2022). A conceptual model for mental health and performance of North American athletes: A mixed methods study. *Psychology of Sport and Exercise*, 61, 102176.  
<https://doi.org/10.1016/j.psychsport.2022.102176>
- Babamiri, M., Heydari, B., Mortezaipoor, A., & Tamadon, T. (2022). Investigation of Demand–Control–Support Model and Effort–Reward Imbalance Model as Predictor of Counterproductive Work Behaviors. *Safety and Health at Work*, 22, 469-474.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2093791122001317>.
- Bazualdo, E. (2018). Estrés Laboral y nivel de Satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca-2018. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Cajamarca]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25867/Bazualdo\\_FE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25867/Bazualdo_FE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Bakker, A., & Demerouti, E. (2018). Job demands-resources model. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115. <https://doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Belmont, R. (2014). Retrieved 12 de Agosto de 2019, from principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación: <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- Bernal, C. (2018). *Metodología de la investigación (tercera edición ed.)*. Colombia: Pearson Education.
- Bogucki, O., & Kacel, E. (2022). Clinical health psychology in healthcare: Psychology's contributions to the medical team. *Journal of Interprofessional Education & Practice*, 29, 100554. <https://doi.org/10.1016/j.xjep.2022.100554>
- Borja, K., & Salas, S. (2022). *Estrés laboral y desempeño profesional de enfermería en contexto covid-19, Servicio de Emergencia, Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz - 2022*. [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/5088/T033\\_78106250\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/5088/T033_78106250_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chestnut, D. (2020). Patient Safety and Team Training. *Chestnut's Obstetric Anesthesia*, 11, 224-237.
- Chung, K., & Salas, J. (2018). *Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en enfermeros del Servicio de Emergencia - Hospital Regional Docente de Trujillo 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo]. Repositorio digital institucional de la universidad privada Antenor Orrego. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/4349>
- Conradson, R., Lawaetz, J., & Konge, L. (2022). Simulation-Based Education of Endovascular Scrub Nurses Reduces Stress and Improves Team

Performance. *Journal of Surgical Research*, 280, 209-217.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0022480422004802>

Cubas, L. (2021). *Desempeño laboral y el nivel de estrés en el personal médico de un Hospital de la Región Lambayeque*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio digital de la universidad Cesar Vallejo, [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68856/Cubas\\_CLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68856/Cubas_CLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

de Jonge, J., Mulder, M., & Nijhuis, F. (2018). The incorporation of different demand concepts in the job demand-control model: effects on health care professionals. *Social Science & Medicine*, 48(9), 1149-1160.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0277953698004298>

Delgado, S., Calvanapón, F., & Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18.  
[http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2661-67422020000200011&lng=pt&nrm=iso](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2661-67422020000200011&lng=pt&nrm=iso)

Deng, J., Guo, Y., Ma, T., & Yang, T. (2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: A cross-sectional study. *Environmental Health and Preventive Medicine*, 24(1), 4.  
<https://environhealthprevmed.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12199-08-0758-4>

Elfeddali, I., & Jacobs, E. (2022). Harmful and benign work stress and work resilience: A Delphi-study in employees and experts. *The European Journal of Psychiatry*.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213616322000398?via%3Dihubd>

ESAN Graduate School of Business. (2020). Obtenido de ¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial?: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial>

- Fadare, O., Doucette, W., Gaither, C., Schommer, J., & Arya, V. (2022). Exploring the moderating role of job resources in how job demands influence burnout and professional fulfillment among U.S. pharmacists. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 18(10), 3821-3830. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1551741122001243?via%3Dihub>
- Fuentes, E. (2021). Estrés y desempeño laboral en el profesional de enfermería del hospital II-1 Moyobamba, 2021.[Teisi de maestria,Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6638/Elva%20FUENTES%20CUBAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gebeyehu, S., & Zeleke, B. (2019). Workplace stress and associated factors among healthcare professionals working in public health care facilities in Bahir Dar City, Northwest Ethiopia, 2017. *BMC Research Notes*, 12(249). Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6498583/>
- Glandorf, H., Coffee, P., & Madigan, D. (2022). Team identification and athlete burnout: Testing longitudinal serial mediation via perceived support and stress. *Psychology of Sport and Exercise*, 63, 102292. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1469029222001601>
- Glicken, M., & Robinson, B. (2018). Understanding Job Stress, Job Dissatisfaction, and Worker Burnout. *Treating Worker Dissatisfaction During Economic Change*, 23-39. D <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780123970060000026?via%3Dihuboi>
- Goldman, J., & Xyrichis, A. (2020). Interprofessional working during the COVID-19 pandemic: sociological insights. *J Interprof Care*, 34(5), 580-582. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13561820.2020.1806220>

- Gómez, Á. (2018). *¿Qué es y para qué sirve el Muestreo Estadístico?* Retrieved from I+D Fundación para la investigación avanzada: <https://isdfundacion.org/2018/10/10/que-es-y-para-que-sirve-el-muestreo-estadistico/>
- Güner, Ö., & Aydın, A. (2022). Determining the relationship between anxiety levels, stress coping styles, and emotional eating of women in the COVID-19 pandemic. *Archives of Psychiatric Nursing*, *41*, 241-247. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0883941722001042>
- Idrogo, J. (2022). *Estrés laboral y desempeño laboral en trabajadores de salud del Centro de salud Huanchaco, 2021*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Trujillo. Retrieved from <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94732>
- Jeffcott, S., & Mackenzie, C. (2018). Measuring team performance in healthcare: Review of research and implications for patient safety. *Journal of Critical Care*, *23*(2), 188-196. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jcrc.2007.12.005>
- Jeong, E., & Jung, E. (2022). Comparing the Stress, Anxiety, and Learning Effects of Leaders and Team Members in High Fidelity Nursing Simulation. *Clinical Simulation in Nursing*, *70*, 14-20. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1876139922000512>
- Karatepe, O., Yavas, U., Babakus, E., & Deitz, G. (2018). The effects of organizational and personal resources on stress, engagement, and job outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 147-161 <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431917306084>
- Kerr, J., Naegelin, M., Weibel, R., & Ferrario, A. (2020). The effects of acute work stress and appraisal on psychobiological stress responses in a group office environment. *Psychoneuroendocrinology*, *121*, 104837. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/>
- Koch, L., Nespoulous, O., Turc, J., & Linard, C. (2022). Risk Analysis by Failure Modes, Effects and Criticality Analysis and Biosafety Management During

Collective Air Medical Evacuation of Critically Ill Coronavirus Disease 2019 Patients. *Air Medical Journal*, 42(1), 88-95.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1067991X2100239X>

Kumawat, K. (2020). Perceived stress and burnout in online teaching in teachers in India during pandemic COVID-19. *ndian Journal of Health & Wellbeing* (2020), 11.

<https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=2058ffe0-e523-46fe-a415-ad69ff06ea74%40redis>

Laethem, M., Beckers, D., Kompier, M., & Kecklund, G. (2018). Bidirectional relations between work-related stress, sleep quality and perseverative cognition. *Journal of Psychosomatic Research*, 79(5), 391-398.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0022399915005243>

Lin, W., Wang, H., Gong, L., Lai, G., & Zhao, X. (2020). Work stress, family stress, and suicide ideation: A cross-sectional survey among working women in Shenzhen, China. *Journal of Affective Disorders*, 277, 747-754.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0165032720326872?via%3Dihub>

López, Á., Vázquez, P., & Quiñoá, L. (2022). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal of Business Research*, 140, 361-369.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296321008110>

Machuca, J. (2022). Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018.[Tesis de maestria ,Universidad Cesar Vallejo,Arequipa. Repositorio digital institucional de la universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29935/machuca\\_a\\_j.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29935/machuca_a_j.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- McGonigal, M., & Shiner, D. (2022). Remaining Resilient During the COVID Pandemic: Experience of a Quality Improvement Team. *Nurse Leader*, 001. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1541461222001902>
- Medical Packaging. (2020). Obtenido de Ways to Improve Work Performance in Healthcare: <https://medpak.com/ways-to-improve-work-performance-in-healthcare/>
- Méndez, C. (2018). *Metodología de La Investigación*. México: Editorial Limusa.
- Minihan, E., Adamis, D., Dunleavy, M., Martin, A., Gavin, B., & McNicholas, F. (2022). COVID-19 related occupational stress in teachers in Ireland. *International Journal of Educational Research Open*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666374021000844>
- Moini, J., Koenitzer, J., & LoGalbo, A. (2021). Dissociative disorders. *Global Emergency of Mental Disorders*, 171-183. <https://doi.org/10.12016/B978-0-323-85837-3.00018>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Willagomez, A. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis*. Bogotá: Ediciones de la Universidad de Bogotá.
- Onofre, L. (2019). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de talento humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n°1, Quito,2019. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio digital Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Pérez, V., Topa, G., & Beléndez, M. (2019). Organizational justice and work stress: The mediating role of negative, but not positive, emotions. *Personality and Individual Differences*, 151, 109392. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0191886919302776>



- Poghosyan, L., Brooks, J., Liu, J., Lee, Y., & Bilazarian, A. (2022). Physician and Nurse Practitioner Teamwork and Job Satisfaction: Gender and Profession. *The Journal for Nurse Practitioners*, 18(8), 819-824. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1555415522002069#!>
- Rennie, J., Fouad, C., Reni, D., & Ahmed, N. (2021). Impact of Work Stress during COVID-19 Epidemic on Job Satisfaction and Job Performance among Nurses in Critical Care Units, United Arab Emirates 2020. *International Journal of Clinical and Experimental Medicine Research*, 5(2), 225-231. <http://dx.doi.org/10.26855/ijcemr.2021.04.018>
- Rida, A., & Franksiska, R. (2021). Can information be too much? The moderating role of Covid-19. *Diponegoro International Journal of Business*, 481, 20-29. <https://doi.org/10.14710/dijb.4.1.2021.20-29>
- Sagherian, K., Steege, L., Cobb, S., & Cho, H. (2020). Insomnia, fatigue and psychosocial well-being during COVID-19 pandemic: a cross-sectional survey of hospital nursing staff in the United States. *J Clin Nurs*. <https://doi.org/10.1111/jocn.15566>
- Sampasa, H., & Chaput, J. (2018). Associations among self-perceived work and life stress, trouble sleeping, physical activity, and body weight among Canadian adults. *Preventive Medicine*, 96, 16-20. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ypmed.2016.12.013>
- Schou, C., & Pallesen, S. (2018). Workaholism: An Addiction to Work. *Neuropathology of Drug Addictions and Substance Misuse*, 972-983. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-800634-4.00096-2>
- Sheikh, S., Poudineh, Z., Sshahbazi, A., & Abdi, Z. (2021). Relationship between Job Stress and Job Performance among Nurses Facing Covid-19 Virus in Zahedan Teaching Hospitals in 2021. *Pakistan Journal of Medical and Health Sciences*, 15(5), 1358-1360. doi: <https://doi.org/10.53350/pjmhs211551358>

- Silva, L. (2022). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores administrativos de una gerencia de salud de Lambayeque*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo. Retrieved from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79924>
- Singh, S., Oeppen, R., & Svoboda, T. (2022). Human factors application for healthcare teams in low- and medium-income countries (LMIC) to help improve patient safety and performance. *Journal of Oral Biology and Craniofacial Research*, 12(1), 77-79. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212426821001299?via%3Dihub>
- Steinberg, M. (2018). Depersonalization: Systematic Assessment. *Encyclopedia of Stress (Second Edition)*, Second Edition, 736-740. doi:<https://doi.org/10.1016/B978-012373947-6.00116-1>
- Trockel , M., Bohman, B., Lesure , E., & Hamidi, M. (2018). A Brief Instrument to Assess Both Burnout and Professional Fulfillment in Physicians: Reliability and Validity, Including Correlation with Self-Reported Medical Errors, in a Sample of Resident and Practicing Physicians. *Acad Psychiatry*, 42(1), 11-24. doi: 10.1007/s40596-017-0849-3
- Viswesvaran , C., & Unos , D. (2018). Recuperado el 30 de septiembre de 2022, de Perspectivas sobre los modelos de desempeño laboral. *Int J Sel Evaluar*. 2000: <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00151>
- Wijn, A., & Doef, M. (2020). Patient-related stressful situations and stress-related outcomes in emergency nurses: A cross-sectional study on the role of work factors and recovery during leisure time. *International Journal of Nursing Studies*, 107, 103579. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2020.103579>
- Witkoski, A., Goldsamt, L.,Liang,E. (2022). Work Organization Factors Associated With Nurses' Stress, Sleep, and Performance: A Pre-pandemic Analysis. *Journal of Nursing Regulation*, 13(3), 4-12. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2155825622000850>

Yang, H., & Yan, Z. (2021). The impact of team diversity on physician teams' performance in online health communities. *Information Processing & Management*, 58(1), 102421.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0306457320309158>

Zanker, M., Rook, L., & Jannach, D. (2019). Measuring the impact of online personalisation: Past, present and future. *International Journal of Human-Computer Studies*, 131, 160-168.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S107158191930076X>

Zou, P., Sun, L., Chen, Q., Zhang, G., Yang, W., & Zeng, Y. (2019). Social support modifies an association between work stress and semen quality: Results from 384 Chinese male workers. *Journal of Psychosomatic Research*, 117, 65-70.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0022399918308079>

### Anexo n°1: Operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Nivel/Rango
Estrés Laboral	Se define como una respuesta a un desequilibrio entre los recursos disponibles para un individuo y las demandas físicas, psicológicas, sociales y organizacionales (Kerr, Naegelin, Weibel, & Ferrario, 2020)	La variable se medirá a través de un cuestionario. A su vez, se tendrán en cuenta las siguientes dimensiones: Desgaste emocional, pérdida de personalización y realización personal	Desgaste emocional	Desgaste Fatiga	1;2;3	Nunca (N): 0 Casi Nunca (CN): 1 Algunas veces (AV): 2 Casi siempre (CS): 3 Siempre (S): 4
				Pérdida de energía	4,6	
				Agotamiento	8;12;13;14;20	
			Pérdida de personalización	Frialdad emocional	5;10;11;15;22	
				Clima laboral	7; 17	
			Realización personal	Capacidad de trabajar bajo presión	16,19,21	
Productividad	9,18					
Desempeño del equipo de salud	Se define como un conjunto de comportamientos, acciones, cogniciones y actitudes interrelacionados que facilitan el trabajo de tarea requerido que debe completarse (Chestnut, 2020)	La variable se medirá a través de un cuestionario. A su vez, se tendrán en cuenta las siguientes dimensiones: trabajo en equipo, grado de conocimiento y habilidad, grado de responsabilidad, grado de conocimiento y habilidad, productividad y calidad.	Trabajo en equipo	Relaciones de trabajo	6,7,8,9	Nunca (N): 0 Casi Nunca (CN): 1 Algunas veces (AV): 2 Casi siempre (CS): 3 Siempre (S): 4
			Grado de conocimiento y habilidad	Cooperación	5,10	
				Funciones y metas	1,2,3,4	
			Grado de responsabilidad	Conocimiento y compromiso laboral	11,12,13	
			Productividad	Capacidad laboral de los roles asignados	17,18,19	
Calidad	Nivel de conocimiento de trabajo	14,15,16				

**ANEXO n° 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**Cuestionario del estrés laboral**

**Autor: Consuelo Liberty Caceres Faya**

Estimado(a) le pedimos su colaboración de manera voluntaria para el desarrollo del siguiente cuestionario, donde se mantendrá en todo momento el anonimato. Responda cada ítem con sinceridad para determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño del equipo de salud de áreas críticas en un hospital de EsSalud, Chiclayo.

Si usted está de acuerdo con lo mencionado, puede continuar con la resolución del formulario.

**INSTRUCCIONES:** Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem según la escala.

Ítems	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
	0	1	2	3	4
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.					
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.					
3. Me siento fatigo cuando me levanto por la mañana y tengo que ir trabajar.					
4. Me es difícil comprender como se sienten las personas que tengo que atender.					
5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.					
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.					
7. Siento que es ineficaz el trato que le doy a los problemas de las personas.					
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.					
9. Siento que estoy influyendo negativamente a través de mi trabajo, en la vida de otras personas.					
10. Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.					
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
12. Me siento con poca energía en mi trabajo.					
13. Me siento frustrado en mi trabajo.					
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					

15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que atiendo.					
16. Siento que trabajar directamente con personas me produce estrés.					
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima desagradable en mi trabajo.					
18. Me siento poco estimulado después de trabajar en contacto con personas.					
19. Creo que consigo pocas cosas valiosas con mi profesión.					
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma inadecuada.					
22. Siento que las personas a quienes atiendo me culpan de alguno de sus problemas.					

### ANEXO 3: FICHA TÉCNICA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

#### VALIDACIÓN DE EXPERTO 1

#### INSTRUMENTO 1: TEST DEL ESTRÉS LABORAL

**TÍTULO DE LA TESIS:** *Título de la tesis:* Influencia del estrés laboral en el desempeño del equipo de salud de áreas críticas en un hospital de EsSalud, Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ESTRÉS LABORAL	DESGASTE EMOCIONAL		Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	X		X		X		X		
			Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	X		X		X		X		
			Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir trabajar.	X		X		X		X		
			Me es difícil comprender como se sienten las personas que tengo que atender.	X		X		X		X		
			Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.	X		X		X		X		
			Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	X		X		X		X		
			Siento que es ineficaz el trato que le doy a los problemas de las personas.	X		X		X		X		
		Siento que mi trabajo me está desgastando	X		X		X		X			
	PÉRDIDA DE		Siento que estoy influyendo negativamente a través de mi trabajo, en la vida de otras personas.	X		X		X		X		

		Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	X		X		X		X		
		Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		X		
		Me siento con poca energía en mi trabajo.	X		X		X		X		
		Me siento frustrado en mi trabajo.	X		X		X		X		
		Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	X		X		X		X		
		Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que atiendo	X		X		X		X		
REALIZACIÓN PERSONAL		Siento que trabajar directamente con personas me produce estrés.	X		X		X		X		
		Siento que puedo crear con facilidad un clima desagradable en mi trabajo	X		X		X		X		
		Me siento poco estimulado después de trabajar en contacto con personas	X		X		X		X		
		Creo que consigo pocas cosas valiosas con mi profesión	X		X		X		X		
		Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	X		X		X		X		
		Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma inadecuada.	X		X		X		X		
		Siento que las personas a quienes atiendo me culpan de alguno de sus problemas.	X		X		X		X		



*Dra. Cecilia Arias Flores*

*Firma/DNI: 16401649*



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Influencia del estrés laboral en el desempeño del equipo de salud de áreas críticas en un hospital de EsSalud, Chiclayo

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Test del Estrés laboral

### 3. TESISISTA:

Lic. Enf. Consuelo Caceres Faya

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO



---

Firma/DNI: 16401649



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ARIAS FLORES**  
Nombres **CECILIA TERESA**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **16401649**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
Rector **MARIANO AGUSTIN RAMOS GARCIA**  
Secretaria General **TOMASA VALLEJOS SOSA**  
Director **MANUEL RAMON MILLONES CHUMAN**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTORA EN CIENCIAS DE LA SALUD**  
Fecha de Expedición **24/12/15**  
Resolución/Acta **637-2015-CU**  
Diploma **A01872799**  
Fecha Matricula **16/09/2006**  
Fecha Egreso **26/10/2008**

Fecha de emisión de la constancia:  
06 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001053379

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 06/01/2023 21:46:05-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## FICHA TÉCNICA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### VALIDACIÓN DE EXPERTO 2

#### INSTRUMENTO 1: TEST DEL ESTRÉS LABORAL

**TÍTULO DE LA TESIS:** Influencia del estrés laboral en el desempeño del equipo de salud de áreas críticas en un hospital de EsSalud, Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
E	DESGASTE EMOCIONAL		Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	X		X		X		X		
			Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	X		X		X		X		
			Me siento fatigo cuando me levanto por la mañana y tengo que ir trabajar.	X		X		X		X		
			Me es difícil comprender como se sienten las personas que tengo que atender.	X		X		X		X		
			Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.	X		X		X		X		
			Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	X		X		X		X		
			Siento que es ineficaz el trato que le doy a los problemas de las personas.	X		X		X		X		
			Siento que mi trabajo me está desgastando	X		X		X		X		
PÉRDIDA DE			Siento que estoy influyendo negativamente a través de mi trabajo, en la vida de otras personas.	X		X		X		X		

REALIZACIÓN PERSONAL	Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	X		X		X		X		
	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		X		
	Me siento con poca energía en mi trabajo.	X		X		X		X		
	Me siento frustrado en mi trabajo.	X		X		X		X		
	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	X		X		X		X		
	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que atiendo	X		X		X		X		
	Siento que trabajar directamente con personas me produce estrés.	X		X		X		X		
	Siento que puedo crear con facilidad un clima desagradable en mi trabajo	X		X		X		X		
	Me siento poco estimulado después de trabajar en contacto con personas	X		X		X		X		
	Creo que consigo pocas cosas valiosas con mi profesión	X		X		X		X		
	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	X		X		X		X		
	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma inadecuada.	X		X		X		X		
	Siento que las personas a quienes atiendo me culpan de alguno de sus problemas.	X		X		X		X		



Mg. Daly Torres Saavedra

Dni : 16512855

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL  
INSTRUMENTO**

**5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Influencia del estrés laboral en el desempeño del equipo de salud de áreas críticas en un hospital de EsSalud, Chiclayo

**6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Test del Estrés laboral

**7. TESISISTA:**

Lic. Enf. Consuelo Caceres Faya

**8. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI  X

NO



---

*Firma/DNI:*  
16512855



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	TORRES SAAVEDRA
Nombres	DALY MARGOTT
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16512855

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
Rector	ORTIZ PRIETO ALBERTO FELIPE
Secretaria General	OBREGON VARA FLOR ELIZABETH
Directora	GLENNY PEREIRA ASUNCION

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GERENCIA EDUCATIVA
Fecha de Expedición	26/08/15
Resolución/Acta	343-2015-CU-UDCH
Diploma	A00743378
Fecha Matricula	Sin información (****)
Fecha Egreso	Sin información (****)

Fecha de emisión de la constancia:  
06 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001053374

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 08/01/2023 21:42:29-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

**ÉCNICA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**VALIDACIÓN DE EXPERTO 3**  
**INSTRUMENTO 1: TEST DEL ESTRÉS LABORAL**

**TÍTULO DE LA TESIS:** *Título de la tesis:* Influencia del estrés laboral en el desempeño del equipo de salud de áreas críticas en un hospital de EsSalud, Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
<b>ESTRÉS LABORAL</b>	<b>DESGASTE EMOCIONAL</b>		Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	X		X		X		X		
			Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	X		X		X		X		
			Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir trabajar.	X		X		X		X		
			Me es difícil comprender como se sienten las personas que tengo que atender.	X		X		X		X		
			Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.	X		X		X		X		
			Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	X		X		X		X		
			Siento que es ineficaz el trato que le doy a los problemas de las personas.	X		X		X		X		
	Siento que mi trabajo me está desgastando	X		X		X		X				
<b>PÉRDIDA DE</b>			Siento que estoy influyendo negativamente a través de mi trabajo, en la vida de otras personas.	X		X		X		X		

		Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	X		X		X		X		
		Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		X		
		Me siento con poca energía en mi trabajo.	X		X		X		X		
		Me siento frustrado en mi trabajo.	X		X		X		X		
		Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	X		X		X		X		
		Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que atiendo	X		X		X		X		
REALIZACIÓN PERSONAL		Siento que trabajar directamente con personas me produce estrés.	X		X		X		X		
		Siento que puedo crear con facilidad un clima desagradable en mi trabajo	X		X		X		X		
		Me siento poco estimulado después de trabajar en contacto con personas	X		X		X		X		
		Creo que consigo pocas cosas valiosas con mi profesión	X		X		X		X		
		Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	X		X		X		X		
		Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma inadecuada.	X		X		X		X		
		Siento que las personas a quienes atiendo me culpan de alguno de sus problemas.	X		X		X		X		



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

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Influencia del estrés laboral en el desempeño del equipo de salud de áreas críticas en un hospital de EsSalud, Chiclayo

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Test del Estrés laboral

**3. TESISISTA:**

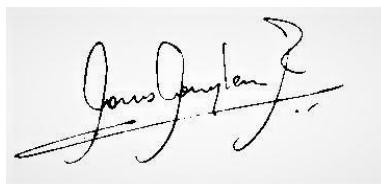
Lic. Enf. Consuelo Caceres Faya

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI  NO



---

DNI: 44008568



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	GONZALES CARHUAJULCA
Nombres	DORIS BERTHA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	44008568

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO
Rector	CARLOS ALBERTO VASQUEZ BOYER
Secretario General (E)	STEBAN ALEJANDRO ILICH ZERPA
Director (E)	SEGUNDO ARISTIDES TAVARA APONTE

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTORA EN CIENCIAS DE ENFERMERÍA
Fecha de Expedición	09/07/21
Resolución/Acta	0212-2021/UNT
Diploma	G00033984
Fecha Matricula	14/04/2016
Fecha Egreso	30/01/2019

Fecha de emisión de la constancia:  
07 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001053749

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 07/01/2023 11:25:59-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## ANEXO n °4. FICHA TÉCNICA DE ESTRÉS LABORAL

1. **Autora** : Consuelo Liberty Caceres Faya
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 20 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : Personal de áreas críticas y no críticas en un hospital de EsSalud.

### 5. **Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 22 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

### 6. **Consistencia Interna**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

$V_i$  = Varianza de cada Ítem

$V_t$  = Varianza total

Luego el instrumento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	22

El resultado muestra que el instrumento es altamente confiable. Además, ítems por ítems la consistencia es como sigue

## Base de datos

NIVEL DE CONFIABILIDAD																							
E1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	SUMA
1	3	3	2	1	4	3	3	1	3	1	1	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	57
2	1	1	0	1	2	0	1	0	0	0	0	1	2	1	3	4	3	4	3	3	3	3	36
3	3	3	3	2	4	3	3	1	2	0	0	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59
4	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	0	1	0	3	2	4	4	4	3	4	4	3	50
5	2	4	3	4	3	3	2	3	2	1	1	1	0	1	2	3	3	3	4	2	3	4	54
6	2	1	2	3	3	4	4	3	3	1	1	1	2	0	3	4	3	4	3	3	3	3	56
7	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	4	4	0	4	0	0	0	0	19
8	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0	3	3	0	0	3	3	3	22
9	1	2	0	4	1	2	1	4	0	1	0	4	3	4	4	0	0	3	2	4	4	4	48
10	3	3	4	4	3	2	4	3	4	2	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	4	3	68
11	3	1	1	2	1	1	2	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	3	1	1	3	1	26
12	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	4	4	4	4	3	4	4	35
13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4	0	4	12
14	3	3	3	3	3	0	4	0	3	0	3	0	4	0	3	3	3	3	3	4	4	3	55
15	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26
<b>Varianza</b>	1.09	1.26	1.85	1.98	1.85	1.72	2.20	1.76	1.84	0.62	1.02	1.45	2.06	1.85	1.53	2.06	2.09	2.00	2.06	1.49	1.85	1.36	281.45

ALFA DE CRONBACH			
$\alpha$	Alfa	=	<b>0.910</b>
K	N.º de items	=	22
Vi	Varianza items	=	37.00
Vt	Varianza Total	=	281.45

## 7. Baremos

Nivel	Intervalos	
Leve	0	55
Moderado	56	82.5
Grave	83.5	110

## ANEXO n °5. Cuestionario del Desempeño Laboral

Estimado(a) le pedimos su colaboración de manera voluntaria para el desarrollo del siguiente cuestionario, donde se mantendrá en todo momento el anonimato. Responda cada ítem con sinceridad para determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño del equipo de salud de áreas críticas en un hospital de EsSalud, Chiclayo.

Si usted está de acuerdo con lo mencionado, puede continuar con la resolución del formulario.

**INSTRUCCIONES:** Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem según la escala.

Ítems	N	CN	AV	CS	S
	0	1	2	3	4
1. Conoce las funciones a realizar y la manera de desempeñarse en el cargo.					
2. Tiene claridad sobre las metas que debe lograr.					
3. Se aportan nuevas ideas para el mejoramiento del área.					
4. Posee la capacidad y el criterio para solucionar problemas.					
5. Se preocupa por no afectar el trabajo de otros.					
6. Propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros y los usuarios.					
7. Establece una relación adecuada con sus compañeros de trabajo.					
8. Trabaja en equipo.					
9. Mantiene una correcta relación con los jefes encargados de área.					
10. Les comunican los objetivos a cumplirse.					
11. Actúa con criterio propio, se le puede delegar con confianza.					
12. Cumple con las normas y reglamentos de la institución.					
13. Es responsable por decisiones que tome dentro de su área.					
14. Realiza sus tareas en el tiempo oportuno.					
15. Su trabajo contribuye al desarrollo de la institución.					
16. Hay organización y planificación en el trabajo realizado.					
17. Se concentra en el rendimiento de las actividades propias de su trabajo.					
18. Administra los recursos de su área adecuadamente.					
19. Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo.					

## ANEXO 6. FICHA TÉCNICA DE DESEMPEÑO LABORAL

1. **Autora** Juliana Karin Machuca  
Agostinelly
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 20 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : personal de áreas críticas en un hospital de EsSalud
5. **Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 19 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

### 6. Consistencia Interna

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

$V_i$  = Varianza de cada Ítem

$V_t$  = Varianza total

Luego el instrumento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	19

El resultado muestra que el instrumento es altamente confiable. Además, ítems por ítems la consistencia es como sigue

## Base de datos

NIVEL DE CONFIABILIDAD																				
E1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	SUMA
1	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	4	2	3	3	3	4	3	46
2	1	4	1	4	3	1	4	4	4	4	4	4	2	1	3	4	3	4	3	58
3	0	0	1	0	4	1	1	1	2	0	0	0	0	4	3	3	3	3	3	29
4	3	4	3	4	3	2	2	1	2	2	0	1	0	3	2	4	4	4	3	47
5	4	4	2	4	2	1	1	3	2	4	4	1	4	4	2	3	3	3	4	55
6	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	1	2	0	3	4	3	4	3	37
7	2	2	2	4	2	2	2	0	0	0	0	0	4	1	4	4	0	4	0	33
8	4	2	3	2	4	4	1	3	0	0	0	1	0	2	0	3	3	0	0	32
9	3	1	1	4	3	3	3	4	0	1	0	3	3	3	4	0	0	3	2	41
10	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	1	3	3	3	3	4	3	60
11	2	2	3	4	2	1	3	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	20
12	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	10
13	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	11
14	3	3	3	4	3	4	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	58
15	1	0	0	1	1	2	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	10
<b>Varianza</b>	1.66	1.98	1.26	2.25	0.92	1.18	1.45	1.98	2.24	2.03	2.33	1.96	2.60	2.20	1.71	2.73	2.38	2.78	2.29	297.05

ALFA DE CRONBACH		
$\alpha$ Alfa	=	<b>0.921</b>
K N.º de items	=	19
Vi Varianza items	=	37.92
Vt Varianza Total	=	297.05

### 8. Baremos

Nivel	Intervalos	
Leve	0	48
Moderado	49	71
Grave	72	95



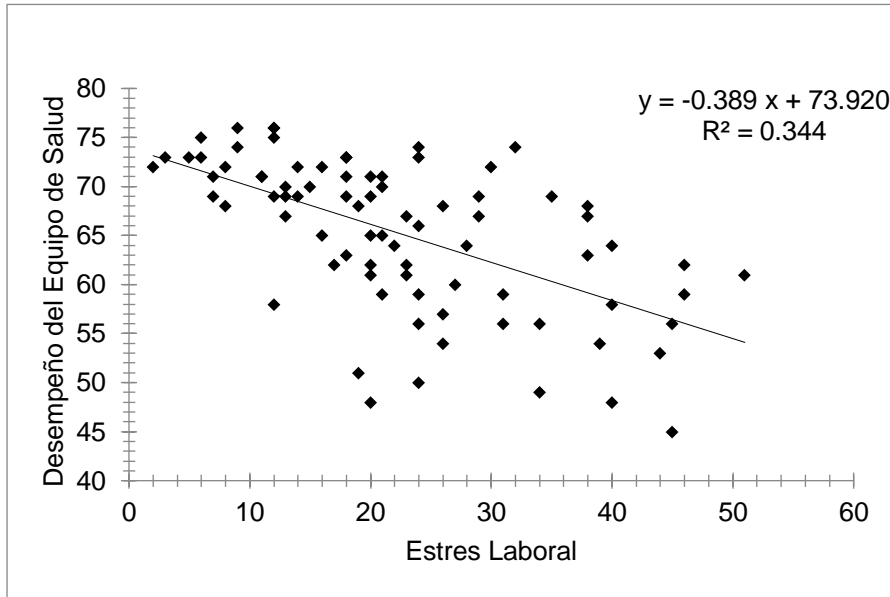
## Anexo n 7: Matriz de Consistencia

Planteamiento del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Metodología	
General	General	General	Estrés Laboral	Desgaste emocional	Desgaste Fatiga	1;2;3	La investigación es de tipo explicativo – básico, casos y controles. El diseño es no experimental. De otro modo, la investigación es de corte transversal, porque se realizó en un solo momento	
¿Qué influencia tiene el estrés laboral en el desempeño del equipo de salud de áreas críticas en un hospital de EsSalud, Chiclayo?	Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño del equipo de salud de áreas críticas en un hospital de EsSalud, Chiclayo	Existe influencia del estrés laboral y esta afecta directamente en el desempeño del equipo de salud de áreas críticas			Pérdida de personalización	Pérdida de energía		4,6
						Agotamiento		8;12;13;14;20
						Frialdad emocional		5;10;11;15;22
				Realización personal	Clima laboral	7; 17		
					Capacidad de trabajar bajo presión	16,19,21		
					Productividad	9,18		
				Relaciones de trabajo	6,7,8,9			
					Trabajo en equipo	Cooperación		5,10
						Grado de conocimiento y habilidad		Funciones y metas
			Productividad	Conocimiento y compromiso laboral	11,12,13			
Capacidad laboral de los roles asignados	17,18,19							
General	General	General	Desempeño del equipo de salud	Trabajo en equipo	Cooperación	5,10		
General	General	General						
Especifico	Especifico	Especifico	Desempeño del equipo de salud	Grado de conocimiento y habilidad	Funciones y metas	1,2,3,4		
Especifico	Especifico	Especifico						
- Caracterizar al equipo de salud en áreas críticas de un Hospital de EsSalud	- Existe influencia entre el nivel de desgaste emocional y el desempeño del equipo de salud en áreas críticas de un Hospital de EsSalud.	- Existe influencia entre el nivel de desgaste emocional y el desempeño del equipo de salud en áreas críticas de un Hospital de EsSalud.	Desempeño del equipo de salud	Grado de conocimiento y habilidad	Conocimiento y compromiso laboral	11,12,13		
- Establecer la relación de la dimensión nivel de desgaste emocional y su	- Existe influencia entre el nivel de desgaste emocional y el desempeño del equipo de salud en áreas críticas de un Hospital de EsSalud.	- Existe influencia entre el nivel de desgaste emocional y el desempeño del equipo de salud en áreas críticas de un Hospital de EsSalud.						

	<p>influencia en el desempeño del equipo de salud en áreas críticas de un Hospital de EsSalud</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar la relación de la dimensión pérdida de personalización y su influencia en el desempeño del equipo de salud en áreas críticas de un hospital de EsSalud</li> <li>- Medir la dimensión nivel de realización personal y su influencia en el desempeño del equipo de salud en áreas críticas de un Hospital de EsSalud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe influencia entre el nivel de pérdida de personalización y el desempeño del equipo de salud en áreas críticas de un Hospital de EsSalud</li> <li>- Existe influencia entre el nivel de realización personal y el desempeño del equipo de salud en áreas críticas de un Hospital de EsSalud</li> </ul>		Calidad	Nivel de conocimiento de trabajo	14,15,16	
--	--	--	--	---------	----------------------------------	----------	--

**Anexo 8:**

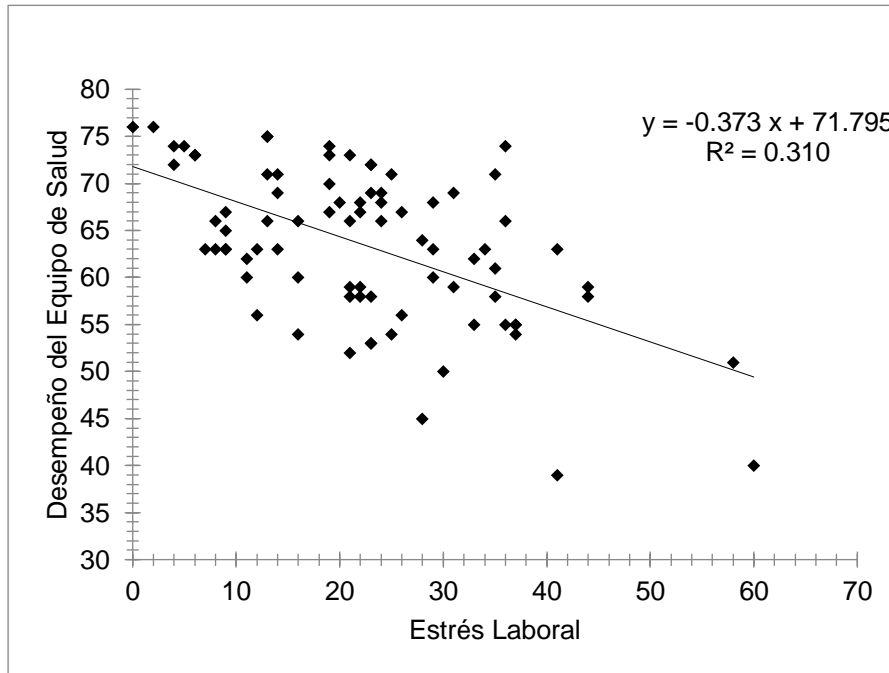
**Figura 2** Diagrama de dispersión del estrés laboral y desempeño del equipo de salud de áreas críticas



Nota: La figura muestra que no hay una buena relación entre el estrés laboral y desempeño del equipo de salud en el personal asistencial en el área crítica en un hospital de EsSalud, Chiclayo 2022. Así mismo se puede observar que el desempeño del equipo de salud es explicado por el estrés laboral en un 34.4%

### Figura 3

*Diagrama de dispersión del estrés laboral y desempeño del equipo de salud de áreas no críticas*



Nota: Podemos observar en la figura anterior, no hay una buena relación entre el estrés laboral y desempeño del equipo de salud en el personal asistencial en el área no crítica en un hospital de EsSalud, Chiclayo 2022. Así mismo se puede observar que el desempeño del equipo de salud es explicado por el estrés laboral en un 31%.



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GALVEZ DIAZ NORMA DEL CARMEN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "Influencia del estrés laboral en el desempeño del equipo de salud de áreas críticas en un hospital de EsSalud, Chiclayo", cuyo autor es CACERES FAYA CONSUELO LIBERTY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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 Completa 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.

CHICLAYO, 27 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GALVEZ DIAZ NORMA DEL CARMEN <b>DNI:</b> 17450252 <b>ORCID:</b> 0000-0002- 6975- 0972	Firmado electrónicamente por: GDIAZNC el 15-01- 2023 09:14:18

Código documento Trilce: TRI - 0502477