



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Estrés laboral y desempeño del personal de una institución de salud,  
Lima 2023

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Tejada Malqui, Milusca Danixa (orcid.org/0009-0001-1269-6610)

**ASESORES:**

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

Dra. Julca Vera, Noemi Teresa (orcid.org/0000-0002-5469-2466)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2024

## **Dedicatoria**

A mis padres, esta dedicatoria no solo busca honrar su amor y respaldo, sino también el voto de confianza que me han brindado.

## **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo por abrirme sus puertas a todos los que deseamos ser mejores profesionales.

Al Director del Centro de Salud Carlos Ronald Quispe Benavides, por brindarme todas las facilidades en el Hospital seleccionado para el estudio.

A mi asesor de Tesis Dr. Hugo Eladio, Chumpitaz Caycho, por haber compartido sus conocimientos, por su comprensión y sobre todo por sus palabras de aliento.

A Dios por ser mi guía constante, mi fuente de fortaleza, y por acompañarme hasta el día presente.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Métodos de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	44

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Estrés laboral y desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023</i>	17
Tabla 2 <i>Fatiga emocional y desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023</i>	18
Tabla 3 <i>Despersonalización y desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023</i>	19
Tabla 4 <i>Sensación de logro personal y desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023</i>	20
Tabla 5 <i>Prueba de normalidad: Estrés laboral y desempeño del personal</i>	21
Tabla 6 <i>Relación entre el estrés laboral y desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023</i>	22
Tabla 7 <i>Relación entre la fatiga emocional y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023</i>	23
Tabla 8 <i>Relación entre la despersonalización y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023</i>	24
Tabla 9 <i>Relación entre la sensación de logro personal y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023</i>	25

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1.- <i>Esquema de investigación</i>	11

## Resumen

La investigación formuló como principal objetivo determinar qué relación existe entre el estrés laboral y desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023. La metodología fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transeccional, descriptivo-correlacional. La muestra se constituyó por 108 profesionales de la salud a quienes se les diligenció cuestionarios con escala ordinal y de tipo Likert. Los resultados muestran que el nivel de estrés laboral fue 74,07% regular y el nivel de desempeño del personal fue 80,56% moderado, donde un 69,44% del personal presentó estrés regular y desempeño moderado; en cuanto a las dimensiones, un 58,33% presentó fatiga emocional de nivel bajo y desempeño de nivel moderado; un 66,67% presentó nivel de despersonalización bajo y desempeño moderado; y un 63,89% presentó nivel de sensación de logro personal alto y desempeño moderado; de la misma forma, la fatiga emocional ( $Rho=-,531$ ), despersonalización ( $Rho=-,516$ ) y sensación de logro personal ( $Rho=-,419$ ) se relacionan de forma inversa, moderada y significativa ( $p<0,05$ ) con el desempeño del personal. Concluye que, existe relación inversa moderada y significativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023 ( $Rho=-,671$ ;  $p=0,000$ ).

**Palabras clave:** Desempeño, profesional de salud, estrés laboral.

## Abstract

The main objective of the research was to determine the relationship between work stress and performance of the staff of a health institution, Lima 2023. The methodology was applied, with a quantitative approach, with a non-experimental, transectional, descriptive-correlational design. The sample consisted of 108 health professionals who were given questionnaires with an ordinal and Likert-type scale. The results show that the level of work stress was 74.07% regular and the level of staff performance was 80.56% moderate, where 69.44% of the staff presented regular stress and moderate performance; Regarding the dimensions, 58.33% presented low-level emotional fatigue and moderate-level performance; 66.67% presented a low level of depersonalization and moderate performance; and 63.89% presented a high level of sense of personal achievement and moderate performance; Likewise, emotional fatigue ( $Rho=-.531$ ), depersonalization ( $Rho=-.516$ ) and sense of personal achievement ( $Rho=-.419$ ) are inversely, moderately and significantly related ( $p<0.05$ ) with staff performance. It concludes that there is a moderate and significant inverse relationship between work stress and the performance of the staff of a health institution, Lima 2023 ( $Rho=-.671$ ;  $p=0.000$ ).

**Keywords:** Performance, health professional, work stress.



## I. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral se manifiesta como una reacción perjudicial de naturaleza física y emocional, como consecuencia de la presión laboral que excede las capacidades de los trabajadores. Esta problemática no omite al personal de los centros asistenciales, y repercute en su vida profesional debido a las demandas inherentes a su profesión y del desempeño del equipo de salud (Anton et al., 2021). En América Latina se observan tasas significativas de estrés que tienen un impacto negativo en la productividad laboral. Esto se manifiesta en cifras que oscilan entre el 14.7% y el 22% de los trabajadores de la salud que experimentan síntomas de depresión, y entre un 5% y 15% han tenido pensamientos suicidas en algún momento (OPS, 2022). Estos factores contribuyen a un rendimiento laboral deficiente, que se manifiesta en la prestación ineficiente de servicios médicos, actitudes desagradables por parte de algún profesional hacia los pacientes, falta de paciencia y una disminución en la motivación para continuar trabajando (OMS, 2022). En el ámbito internacional, información detallada sobre los niveles de estrés laboral en diferentes regiones, en Canadá y Estados Unidos se observó un elevado índice de estrés, llegando al 57%, mientras que, en Europa Occidental, este índice fue del 39% (Singh et al., 2022). Por otro lado, en una investigación llevada a cabo en China se identificó un nivel significativo de estrés entre el personal del ámbito de la salud, con un 44.6% que experimenta ansiedad y un 71.5% que presenta síntomas de distrés (Cai et al., 2020). A nivel Latinoamérica, en un estudio realizado en Brasil se observó que el 11,4% de trabajadores del sector salud presentaron agotamiento severo; en Argentina, un 41,3% asoció el agotamiento severo con la carga de trabajo; en Ecuador, el nivel de estrés se presentó con mayor grado en los profesionales médicos, siendo 2,26 veces más en comparación de los enfermeros (Correia et al., 2021; García et al., 2020; Moncada et al., 2021). Por otro lado, un estudio de Nicaragua, evidenció que un 50% del personal de salud casi siempre percibieron estrés, y un 90% algunas veces presenta sintomatologías del estrés debido a jornadas laborales muy extensas. En el marco nacional, el Ministerio de Salud (MINSAL, 2020), señala que, actualmente, nos hallamos sumidos en una sociedad globalizada y altamente tecnológica, donde se espera que al menos un 70% de trabajadores tengan una alta eficiencia laboral, los trabajadores

de la salud, especialmente aquellos que desempeñan roles administrativos y de apoyo, enfrentan una creciente inestabilidad laboral. Esto se debe a la rigidez de horarios, la sobrecarga de trabajo y la exposición a enfermedades altamente contagiosas, lo que provoca un constante estado de estrés que afecta significativamente tanto su salud mental y física como su eficiencia en el trabajo. De acuerdo a un estudio realizado en el Perú por Graduate School of Business, el 70% de los peruanos padecen de estrés laboral, padeciendo síntomas de depresión, ansiedad y molestias físicas que influyen en la disminución de su desempeño o rendimiento laboral hasta en un 41%; de igual forma revela que el 60% del ausentismo laboral es causado por el estrés (ESAN, 2021). Esto está evidenciado en un estudio que refiere que el 49% de los profesionales sanitarios de un hospital poseen desempeño laboral medio bajo (Damián, 2021). A nivel local, podemos observar que el 64,4% de los recursos humanos del ámbito de la salud exhibieron estrés al nivel medio (Ortiz y Fuentes, 2023); asimismo, se evidenció que un 57,5% de los colaboradores de salud con nivel de estrés moderado, no obstante, el desempeño laboral mostró nivel alto en un 98,3% (Chávez et al., 2022). En un estudio realizado en el Callao, el nivel de estrés fue moderado con valores de 52%, 30% y 20% en las dimensiones despersonalización, fatiga emocional y sensación de logro personal, respectivamente; logrando perjudicar el desempeño o rendimiento laboral de los colaboradores (Trujillo y Quispe, 2021). Frente a lo puntualizado, se estimó relevante llevar a cabo la presente investigación enfocada en el problema siguiente: ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023? Asimismo, se exponen los siguientes problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la fatiga emocional y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023?, ¿qué relación existe entre la despersonalización y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023?, ¿qué relación existe entre la sensación de logro personal y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023? Por lo tanto, la investigación presenta justificación teórica, dado que se cimienta bajo las teorías referentes al estrés laboral y desempeño de los colaboradores de una institución de salud, dichas bases teóricas fueron utilizadas para generar conocimientos nuevos que contribuyan a la solución de futuros estudios. De la misma forma, posee justificación práctica, debido a que existió la necesidad de comprender el

comportamiento de las variables, estrés laboral y desempeño del personal, los cuales son muy importantes y significativos en el contexto de la salud, los mismos que produjeron valiosa información para promover mejoras en el desempeño de los profesionales, por ende, benefició en mejorar la excelencia en el servicio prestado, optimizar recursos, promover la satisfacción de los colaboradores y garantizar un ambiente de trabajo saludable y seguro. Además, contribuye al bienestar de los pacientes que acuden al servicio y de profesionales de la salud por igual. Presenta justificación metodológica, puesto que, a partir de la aplicación de instrumentos validados que midieron las variables, se garantiza que el desarrollo de la investigación se efectuó de manera rigurosa, sólida y capaz de proporcionar información valiosa y confiable con el propósito de abordar efectivamente el estrés laboral y potencial la productividad del personal de la entidad sanitaria. La justificación social radica en su profundo impacto directo en la calidad de la atención sanitaria, la seguridad de los pacientes, la disponibilidad de servicios de salud, los costos de atención médica y el bienestar general de la sociedad. La investigación y las intervenciones en este ámbito benefician a la comunidad al garantizar un sistema de salud más eficiente, seguro y equitativo. Por consiguiente, el principal objetivo que plantea la investigación es, Determinar qué relación existe entre el estrés laboral y desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023. De manera que, los objetivos específicos propuestos son, Determinar qué relación existe entre la fatiga emocional y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023. Determinar qué relación existe entre la despersonalización y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023. Determinar qué relación existe entre la sensación de logro personal y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023. Finalmente, manifiesta la hipótesis alterna o general:  $H_1$ : Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023. En consecuencia, las hipótesis específicas propuestas son: Existe relación significativa entre la fatiga emocional y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023. Existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023. Existe relación significativa entre la sensación de logro personal y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Luego de realizar una adecuada revisión de investigaciones pertinentes al asunto de investigación, dentro del contexto nacional, Ramírez et al., (2022), realizaron un estudio sobre relacionar el estrés laboral (EL) y el desempeño de los trabajadores (DT) de salud de un hospital. Se trató de una metodología cuantitativa, descriptiva, correlacional, de diseño no experimental, transeccional. Donde se observó que el estrés laboral fue valorado por un 87,9% como nivel medio, mismo valor representa un desempeño laboral de nivel regular. Concluyen que, hay una vinculación no directa y de fuerza moderada al evaluar las variables ( $Rho=-0,579$ ). Arellano et al., (2022), desarrollaron un estudio respecto al estrés y el desempeño laboral. La metodología fue cuantitativa, transeccional, básica y no experimental. Se observó que, el 75% presentó nivel de estrés medio y un 55% desempeño laboral de nivel medio. Se concluye, las variables se relacionan de forma indirecta y alta ( $r=-0,761$ ). Calderón (2022), realizó un estudio sobre los factores laborales y el nivel de estrés. El marco metodológico fue cuantitativo, descriptivo, transeccional, de diseño no experimental, correlacional. Se observó que un 52,85% presenta factores laborales, de los cuales un 30% presentó estrés de nivel medio. Concluye que, no existe relación relevante entre los factores laborales y el estrés ( $p>0,05$ ). Trujillo y Quispe (2021), realizaron una investigación referente al estrés laboral percibido por los colaboradores dentro de una entidad médica. El marco metodológico establecía un estudio cuantitativo, transeccional de diseño no experimental, descriptivo. Evidenciando que, el nivel de estrés fue 42% moderado, con valores de 52%, 60% y 40% en las dimensiones fatiga emocional, despersonalización y sensación de logro personal respectivamente. Concluyen que, los profesionales en el campo de la asistencia sanitaria continuamente se hallan expuestos a situaciones de estrés laboral moderado. Delgado et al., (2020), ejecutó una investigación referente al estrés en el trabajo de los empleados de una red de salud. Se trató de un estudio basado en un diseño no experimental, transeccional correlacional, y de enfoque cuantitativo. Donde indicó que el 55,1% presentó estrés medio y el 39,8% mostró desempeño laboral deficiente. Concluyen que las variables evaluadas se vinculan de forma inversa, moderada y con significancia ( $Rho=-0,650$ ). Quintana y Tarqui (2020) realizaron una investigación referente al desempeño laboral de profesionales

en un hospital. El marco metodológico fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, transeccional. Se observó que el 73,1% de participantes presentaron nivel medio en cuanto al desempeño laboral. Concluyen que, los profesionales de salud poseen desempeño laboral suficiente. De la misma forma, se ha tenido en cuenta estudios internacionales, Saleem et al., (2021), desarrollaron una investigación concerniente al estrés y el rendimiento o desempeño laboral. Se trató de un estudio cuantitativo, transversal, no experimental. Se observó que, el estrés fue 69% medio y el desempeño fue 63% regular. Concluyen que, se relaciona moderadamente y de forma inversa el estrés y el desempeño ( $r=-0,620$ ). Nuno et al., (2021) llevaron a cabo una investigación referente a relacionar la gestión del tiempo, el estrés laboral y el DL. Trató de una metodología cuantitativa, de diseño no experimental, correlacional. Se observó que el estrés fue 65,43% medio y el desempeño laboral fue 49,27% regular. Concluyen que, las variables estrés y rendimiento laboral se relacionan indirecta y moderadamente ( $r=-0.618$ ). Ramírez et al., (2021), realizaron un estudio sobre los niveles, prevalencia y elementos relacionados al equipo de salud de un centro hospitalario de España. La metodología fue cuantitativa, transeccional, no experimental. Se observó que la fatiga emocional fue 31% alta, la despersonalización fue 18% alta y la sensación de logro personal fue 46% baja. Concluyen que, el personal de salud presenta alta fatiga emocional y baja realización personal. Betancourt et al., (2020), realizaron una investigación referente al estrés en el personal profesional de enfermería de UCI de un Hospital de Ecuador. Trató de una metodología cuantitativa, transeccional, no experimental. Se observó que el nivel de estrés fue 79% bajo y 21% alto. Concluye que, el estrés se muestra como resultado debido a la sobrecarga laboral del equipo de enfermería. Sumande & Ruiz (2020), realizaron un estudio sobre la evaluación del desempeño laboral de los profesionales en el ámbito de salud de hospitales de Filipinas. La metodología fue cuantitativa, transeccional, no experimental. Donde se observó que el desempeño fue 42,3% de nivel medio en el área de UCI, de nivel bajo en un 32,7% en desempeño de movilización de recursos y un 35,8% de nivel alto en rendimiento laboral. Concluyen que, el desempeño clínico general del personal de enfermería es competente. Li et al., (2020), su estudio realizado trató sobre el estrés laboral en colaboradores de un hospital de Taiwán. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental. Donde se observó que el 55,5% presentó estrés

severo, un 33,3% estrés medio y un 11,3% estrés leve. Concluyen que, el estrés es severo debido a las dificultades y ansiedades que posee el personal. Luego de revisar los estudios previos referente a las variables, profundizaremos en los conceptos acerca del estrés laboral, el cual se caracteriza por la falta de satisfacción en el trabajo, agotamiento, ausencias frecuentes, una alta tasa de rotación y problemas de salud derivados del estrés, lo que representa una amenaza tanto para el rendimiento laboral del personal como para la atención a los pacientes, diversos hallazgos resaltan que los profesionales de la salud con frecuencia enfrentan estrés laboral debido a la naturaleza intrínseca de su profesión (OMS, 2023; Vidal, 2019). Se distingue por las altas demandas en el ámbito de la salud, lo que lleva a que el personal de la salud trabaje más de 24 horas sin descanso, imponiéndose una carga adicional (Ramdan, 2019). Puede describirse como una reacción ante la disparidad entre los recursos a disposición de una persona y las exigencias físicas, mentales, sociales y laborales. Experimentar períodos continuos o frecuentes de estrés puede desencadenar condiciones de salud tales como depresión, desgaste, síndrome de fatiga crónica y trastornos cardiovasculares (Warnakulassriya & Arnold, 2021; Kerr et al., 2020). La institución en estudio podemos observar que el estrés es una constante en el ambiente de labores del personal de salud; la carga laboral asignada al personal suele verse afectada por las necesidades de los pacientes y la ausencia de una logística apropiada en la institución. Existe un riesgo latente de contaminación cruzada que puede representar un peligro significativo en la actividad laboral del personal de salud, lo que eleva los niveles de morbilidad tanto para los pacientes como para los profesionales que cumplen sus labores. Este estrés puede ser desencadenado por diversos componentes, como las diferencias en las funciones laborales y el ambiente organizacional y laboral, donde a menudo se presentan discrepancias en la estructura de trabajo o en las opiniones, generando un ambiente laboral tenso (Lukan et al., 2022). Dimensión 1: Fatiga emocional, se presenta cuando una persona percibe una situación como peligrosa y amenazante, esta percepción puede dar lugar a un incremento en las emociones negativas. La persistencia y la intensidad de situaciones o eventos estresantes a lo largo del tiempo pueden dar lugar a la manifestación de síntomas depresivos y de ansiedad en los individuos. (Güner & Aydın, 2022). A esta dimensión frecuentemente se le conoce como el síndrome de desgaste emocional, cinismo y disminución de la

eficiencia laboral que se origina debido al estrés prolongado en el ámbito laboral. Los estudios indican que el agotamiento emocional es más común en individuos más jóvenes, en mujeres, en personas solteras y en aquellos con un mayor nivel de educación (Schou & Pallesen, 2018). Asimismo, las circunstancias de riesgo implican una discrepancia prolongada entre las aptitudes y los recursos personales de una persona y las demandas y responsabilidades laborales, especialmente cuando el empleado tiene poco control o autonomía en el trabajo. La fatiga emocional está estrechamente vinculada con el exceso de trabajo o adicción al trabajo (Macía et al., 2020). Generalmente, se manifiesta a través de una progresión de etapas: comenzando con el deseo de no validarse a sí mismo a través del trabajo, asumiendo mayores responsabilidades laborales hasta el punto en que el trabajo se convierte en una obsesión, descuidando las propias las necesidades personales, aumentando el aislamiento o distanciamiento social, atribuyendo al trabajo el incremento progresivo de sentirse aislado, exhibiendo cambios significativos en el comportamiento que otros notan, experimentando un vacío interior y recurrir actividades exageradas relacionadas con la comida, sustancias y relaciones sexuales, experimentar depresión y, finalmente, sufrir un colapso físico y emocional (Liu & Yu, 2019).

Dimensión 2: Despersonalización, también llamada pérdida de personalización, esta dimensión puede impactar la conducta y el rendimiento individual de la persona, y, además, ejercer influencia sobre los patrones de vida y las actitudes que se manifiestan (Chandawarkar & Chaparro, 2021). Es identificado mediante un diagnóstico clínico cuando la despersonalización y/o desrealización se presentan sin estar asociadas a otras condiciones físicas y mentales. Debe ser de naturaleza constante o repetitiva, y tener un impacto sustancial en el desempeño de interacciones sociales o profesionales, o generar malestar emocional (Lamuri et al., 2023). Las predominantes manifestaciones de la despersonalización se centran en experimentar una sensación de irrealidad o extrañeza hacia uno mismo, mantener una introspección limitada y carecer de elaboración delirante. También implica una alteración en la afectividad que conduce a la pérdida de cualquier respuesta emocional, aparte de la incomodidad relacionada con la despersonalización, junto con una sensación incómoda que cambia de fuerza en función de cuanto el paciente esté familiarizado con el síntoma (Migina et al., 2023; Cinar et al., 2023).

Dimensión 3: Sensación de logro personal, refiere al nivel de bienestar que el empleado percibe

en términos de factores físicos, organizativos y psicológicos, pudiendo variar en un rango desde el agotamiento en el punto extremo desfavorable hasta el bienestar en el punto extremo favorable (Choofs et al., 2022). La satisfacción en el trabajo, el logro de metas profesionales y la salud en buen estado están fuertemente vinculados a la existencia de condiciones favorables en el entorno laboral que habiliten a los empleados para funcionar de manera óptima y alcanzar su potencial máximo (Walker et al., 2022). En cuanto a una disminuida sensación de logro personal, refiere a la discrepancia entre la percepción de los logros alcanzados en el ámbito profesional y las proyecciones a nivel personal. Esto involucra una evaluación desfavorable de uno mismo, en la cual los trabajadores no experimentan satisfacción consigo mismos, se muestran desanimados en su labor y suelen expresar insatisfacción con los resultados obtenidos (Prada et al., 2020). Los componentes de la satisfacción personal suelen englobar las emociones vinculadas con el desempeño y el logro exitoso en el entorno laboral (Siswanto et al., 2019). De manera similar, se incluye el análisis de la literatura en relación con la variable desempeño laboral, la cual se conceptualiza como un componente fundamental en un proceso evaluativo que contribuye al logro de metas organizativas; igualmente, se señala que implica la identificación, medición y gestión de la efectividad en el desempeño de los individuos en una organización (Chiavenato, 2017). Abarca la conducta técnica y profesional de un empleado, así como su interacción con otros individuos en diversas situaciones (Pisfil, 2023). Existe una estrecha correlación entre los componentes que establecen el desempeño o rendimiento en el trabajo y aquellos factores que impactan en la calidad del cuidado en diversas unidades o departamentos de atención médica. Por lo tanto, el estrés que experimenta el profesional de la salud puede ser un factor determinante que afecta tanto la calidad de la atención como la virtud del cuidado en el centro donde desarrolla su labor. (Castagnola et al., 2020). De la misma forma, se indica como la inclinación que muestra el empleado para completar las tareas asignadas puntualmente por la organización; además, está vinculada con la productividad y la capacidad de realizar las actividades de manera eficiente y en un período de tiempo reducido, abordando cualquier conflicto interno de manera efectiva. Por lo tanto, representa una respuesta reflejada por el progreso, habilidades y la disposición individual o grupal, y se puede evaluar en términos de su resultado, ya sea positivo o negativo (Espinoza



et al., 2021). Esto permite mejorar la ejecución laboral y detectar situaciones que puedan obstaculizar o limitar el desempeño (Harras, 2019). El modelo de Campbell identifica ocho aspectos fundamentales del desempeño laboral que resultan significativos para la organización y sus metas. Estos aspectos comprenden la habilidad o aptitud de un individuo para llevar a cabo una tarea específica en su cargo, la competencia del empleado frente a tareas no específicamente relacionadas con su posición. Además, se considera la habilidad para comunicarse eficazmente tanto de manera oral como escrita, así como el demostrar dedicación voluntaria y esfuerzo ante situaciones adversas. Asimismo, implica mantener una disciplina personal que evite infracciones a las normativas, fomentar la colaboración conjunta para alcanzar las metas propuestas y actuar como modelo para el equipo. También incluye la supervisión y liderazgo en el rendimiento de los colaboradores, y finalmente, la gestión que implica organizar y monitorear el progreso hacia las metas establecidas (Bautista et al., 2020). Por lo cual, el rendimiento eficiente por parte del personal profesional del sector sanitario en la institución objeto de estudio desempeña un rol fundamental en el triunfo de cualquier sistema de atención médica, lo que repercute notablemente en la calidad, excelencia y eficacia en el cuidado. Hoy en día, las entidades afrontan una serie de desafíos debido a la naturaleza cambiante y un entorno dinámico. Entre los múltiples desafíos implica la necesidad de mantener a sus colaboradores satisfechos para que puedan afrontar con éxito un entorno que evoluciona constantemente y mantenerse competitivos. Para mejorar el desempeño y la implicación del personal, es crucial que la administración en el sector de la salud satisfaga las necesidades de sus colaboradores, proporcionándoles un entorno laboral favorable, buscando mejorar la productividad, efectividad y eficiencia (López et al., 2022). Los factores o dimensiones que componen el rendimiento o desempeño laboral, necesarios para ofrecer una atención apropiada a cada cliente, son las siguientes: autoestima, trabajo en equipo, formación profesional y satisfacción laboral (Chiavenato, 2017). Dimensión 1: Autoestima, es una característica de gran relevancia en los empleados, ya que les ayuda a afrontar situaciones difíciles, a sentir que son parte de un grupo y a ser más adaptables en momentos complicados, brindándoles posibilidades para demostrar sus capacidades. (Camargo et al., 2022). La autoestima representa un conjunto de necesidades que las personas tienen,

evidenciando la aspiración de alcanzar un estado diferente en la organización y también el anhelo de ser reconocido en el grupo laboral. Es especialmente crucial en empleos que permiten a los individuos exhibir sus destrezas (Gómez et al., 2017).

Dimensión 2: Trabajo en equipo, refiere al momento en que el personal de salud logra colaborar de manera coordinada y sin conflictos con sus colegas de turno, estableciendo relaciones adecuadas entre ellos y trabajando en conjunto para alcanzar un objetivo compartido (Chiavenato, 2017). A pesar de esto, en un entorno laboral pueden surgir obstáculos debido a diferencias de personalidad, opiniones divergentes entre los miembros, una comunicación deficiente, problemas relacionados con el liderazgo y otros factores (Tannenbaum, 2023). Es fundamental considerar que la ejecución laboral de los empleados puede experimentar mejoras significativas si mantienen una interacción directa con los beneficiarios del servicio que ofrecen o si forman parte de un equipo en el que la calidad de su trabajo puede ser evaluada (Hye & Sook., 2020).

Dimensión 3: Formación del personal, refiere a las habilidades y conocimientos que el trabajador adquiere en el transcurso de su empleo a través de capacitaciones y orientaciones proporcionadas por la empresa. Además, está relacionado con la incentivación para el progreso en la carrera profesional, así como las perspectivas de avance dentro de la organización (Chiavenato, 2020). Son los conocimientos y habilidades fundamentales proporcionados a los empleados por el área encargada del capital humano dentro de una organización para complementar la formación y experiencia previas que han adquirido. Esto les permite realizar sus tareas o funciones dentro de la empresa de la manera más eficaz posible (Tian et al., 2022).

Dimensión 4: Satisfacción laboral, es una gama de emociones, que pueden ser positivas o negativas experimentados por el empleado y que pueden influir en las características de su desempeño laboral. Estos sentimientos están estrechamente ligados al entorno de trabajo, equipos de colaboradores, estructura organizativa, entre otros factores (Roberts & David, 2020). Refleja el grado de contento y bienestar que un empleado experimenta en su trabajo. Se refiere a la actitud general y positiva que un individuo tiene hacia su empleo, su entorno laboral, las condiciones de trabajo, la relación con colegas y superiores, las oportunidades de desarrollo y crecimiento, la remuneración y otros aspectos relacionados con su trabajo (Poghosyan et al., 2022).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue de índole aplicada, dado que se centró en abordar problemas concretos y reales, se enfocó en utilizar el conocimiento para generar resultados prácticos que permitan tomar decisiones de manera eficiente en el contexto objeto de estudio (Nicomedes, 2018; CONCYTEC, 2018).

El enfoque metodológico empleado fue cuantitativo, puesto que realizó la recopilación y análisis de información de datos numéricos y estadísticos, con el propósito de abordar interrogantes de investigación y verificar hipótesis (Hernández y Mendoza, 2018; Ñaupas et al., 2018).

Empleó el método hipotético-deductivo, dado que impulsó el progreso del conocimiento científico y adquirir un conocimiento más exhaustivo del mundo natural y sus fenómenos, permitió verificar hipótesis y establecer conclusiones (De la Cruz, 2020).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Se categoriza en un diseño no experimental, transeccional o transversal, descriptivo-correlacional; dado que no se alteraron o manipularon las variables por parte de la investigadora, los mismos que fueron recolectados y medidos en un solo tiempo determinado, con el objeto de describirlas y hallar la relación en una muestra estudiada (Supo, 2015; Arias y Covinos, 2021).

La estructura del diseño se dispuso de la forma siguiente:

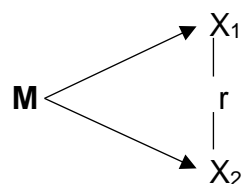


Figura 1.- *Esquema de investigación*

Dónde:

M = Muestra del personal de una institución de salud.

X<sub>1</sub> = Estrés laboral.

X<sub>2</sub> = Desempeño.

r = Relación existente entre variables.

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

#### **Definición conceptual**

Variable 1: Estrés laboral, es la respuesta integrada de carácter fisiológico y psicológico que experimenta el cuerpo humano frente a situaciones identificadas como desafiantes o amenazadoras, las cuales pueden comprometer la capacidad de una persona para cumplir con eficacia sus responsabilidades laborales (Vidal, 2019).

Variable 2: Desempeño del personal, la contribución de un empleado a la organización en un lapso de tiempo específico, lo cual se manifiesta a través de un comportamiento positivo hacia la empresa al ejecutar sus tareas de manera eficaz (Chiavenato, 2017).

#### **Definición operacional**

El estrés laboral contiene tres dimensiones (fatiga emocional, despersonalización y sensación de logro personal) con 9 indicadores plasmados en 22 ítems con escala ordinal y de tipo Likert, teniendo como valoración: bajo (22-51), medio (52-81) y alto (82-110).

El desempeño del personal, posee cuatro dimensiones (autoestima, trabajo en equipo, formación del personal y satisfacción laboral), centrados en 11 indicadores distribuidos en 18 ítems con escala ordinal y de tipo Likert, teniendo como valoración: bajo (18-42), moderado (43-66) y alto (67-90).

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

#### **3.3.1. Población**

Constituye la agrupación de unidades de estudios que cumplen con características similares (Arias et al., 2016). Por lo tanto, la población estudiada ascendió a un total de 148 profesionales de la salud que trabajan en la institución durante el mes de noviembre del 2023; quienes cumplieron con los criterios establecidos para la selección.

- **Criterios de inclusión:** Personal nombrado o con contrato que labora más de 1 año en la institución de salud de estudio con, personal que aceptó tomar parte en la investigación,
- **Criterios de exclusión:** Personal con licencia o vacaciones, personal que no completó a totalidad los cuestionarios aplicados, personal con contrato temporal, personal que labore en áreas administrativas.

### **3.3.2. Muestra**

Se trata de un subgrupo o una parte específica de la población, los mismos que poseen particularidades propias del análisis de estudio (Ventura, 2017). La muestra intencionada se constituyó por un total de 108 profesionales de la salud, basándose en los parámetros de inclusión y exclusión.

### **3.3.3. Muestreo**

No probabilístico por conveniencia, implicó la selección de las unidades de estudio basándose en la conveniencia, accesibilidad de acceso y proximidad a la investigadora (Hernández et al., 2014; Otzen y Manterola, 2017).

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Correspondió a los profesionales de la salud que tienen vínculo de trabajo en una institución de salud ubicada en Lima.

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

La encuesta se utilizó como técnica y el cuestionario se empleó como instrumento de recolección para ambas variables. Tanto la encuesta como el cuestionario son definidas como las herramientas de medición con más empleabilidad para la recopilación de información (Arias, 2020).

- a) Cuestionario sobre estrés laboral: se fundamentó en el instrumento creado por Maslach y Jackson y fue adecuado por Pisfil (2023), el cual consta de 22 ítems que abarca sus tres dimensiones: fatiga emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y sensación de logro personal (8

ítems), con respuestas ordinal de tipo Likert y teniendo como valoración final: bajo (22-51), medio (52-81) y alto (82-110).

- b) Cuestionario sobre desempeño del personal; se basó en el instrumento de Morales (2021), el cual consta de 18 ítems que incluye sus cuatro dimensiones: autoestima (5 ítems), trabajo en equipo (5 ítems), formación del personal (4 ítems) y satisfacción laboral (4 ítems), con respuestas ordinal de tipo Likert y teniendo como valoración final: bajo (18-42), moderado (43-66) y alto (67-90).

### **Validación**

La validez hace referencia a la capacidad que posee un instrumento para medir con precisión y de manera acertada aquello que se pretende evaluar (Yusoff, 2019). Ambos cuestionarios refieren de investigaciones validadas, adecuándolos al contexto de la problemática y a la unidad de estudio; en ese sentido, los instrumentos no requieren ser validados al tomarse de una investigación aplicada; y que ya cuenta con validaciones respectivas.

### **Confiabilidad**

Refiere a la consistencia y estabilidad de un instrumento de medición, el cual se considera confiable cuando produce resultados consistentes, independientemente de cuándo se administre o de quién lo evalúe (Chan & Idris, 2017). Para analizar la consistencia interna de los instrumentos se empleó la confiabilidad de Alfa de Cronbach en una muestra piloto a 15 unidades de estudio, consiguiendo un coeficiente  $\alpha=0,904$  para estrés laboral y  $\alpha=0,919$  para desempeño del personal, evidenciando una confiabilidad excelente (Anexo 6).

### **3.5. Procedimientos**

Previo a la realización de la investigación, se gestionó una carta de presentación ante la Escuela de Posgrado UCV, quien elevó al comité de ética en investigación biomédica. Se realizaron las coordinaciones necesarias con el director de la institución en estudio para conseguir las disposiciones necesarias para la diligencia de los instrumentos que permitieron la recopilación de los datos.

Luego, se efectuó la selección de la muestra respetando los criterios de selección, posteriormente, se reunió al personal de salud para informar y explicar el objetivo y método de estudio, así como las instrucciones de los cuestionarios, para ello se aplicó un documento de consentimiento informado, donde cada profesional pudo firmar voluntariamente dando su conformidad y aceptación de su participación.

Finalmente, se diligenció ambos instrumentos en un aproximado tiempo de 22 minutos, el cual fue aplicado de forma confidencial y anónima. Acto seguido, se realizó el tratamiento estadístico a partir de los datos acopiados.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Como primer acto, se realizó una revisión completa de los instrumentos con la finalidad de corroborar que estuviesen completamente llenos, paralelamente, la data obtenida fue ingresada a una base de datos de MS Excel 2021, como plataforma de codificación y organización según las variables y dimensiones predefinidas.

Acto seguido, la matriz de datos fue exportada al software IBM SPSS v.29, donde se realizó el tratamiento estadístico, presentándose en tablas de frecuencias y porcentajes, así como gráficos de columnas como parte del análisis mediante la estadística descriptiva.

Previo a la contrastación de hipótesis, se efectuó un análisis de normalidad aplicando la prueba de Kolmogórov-Smirnov ( $n > 50$ ), corroborando que datos se originan de una población con una distribución no normal, consiguientemente, se empleó la prueba no paramétrica de Rho Spearman, la cual es apta para estudios transversales, con un nivel de certeza del 95% y una significancia límite del 5%.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se consideró y respetó el Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (2022), con Resolución de Consejo Universitario N°0470-2022/UCV; la investigadora consideró los principios generales de integridad científica, donde a lo largo la ejecución y divulgación de los hallazgos del estudio, se mantuvo la veracidad, justicia y responsabilidad, asegurando que los datos descubiertos no

fueron alterados ni manipulados para favorecer a la investigadora. En relación con la equidad, se garantizó un trato igualitario a todos los participantes, sin excepciones. Fue esencial mantener el respeto por la propiedad intelectual, evitando cualquier forma de plagio, siendo esta de forma completa o parcial, de trabajos de otros autores. El estudio se llevó a cabo con transparencia e independencia, sin conflictos de interés de ningún tipo, ya sean de naturaleza económica u otra.

Asimismo, se consideraron los principios determinados en el informe Belmont (2017), los cuales indican proteger la salud, la dignidad e integridad de los involucrados y la confidencialidad de su información personal.



## IV. RESULTADOS

### Resultados descriptivos

Objetivo general:

Determinar qué relación existe entre el estrés laboral y desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023.

Tabla 1

*Estrés laboral y desempeño del personal*

			Nivel de desempeño del personal			
			Bajo	Moderado	Alto	Total
Nivel de estrés	Bajo	Recuento	0	12	6	18
		% del total	0,00%	11,11%	5,56%	16,67%
	Medio	Recuento	0	75	5	80
		% del total	0,00%	69,44%	4,63%	74,07%
	Alto	Recuento	10	0	0	10
		% del total	9,26%	0,00%	0,00%	9,26%
Total		Recuento	10	87	11	108
		% del total	9,26%	80,56%	10,19%	100,00%

*Fuente:* Elaboración propia

Conforme a la tabla 1, la distribución de frecuencias mostró que, un 9,26% del personal de una institución de salud percibe un alto nivel de estrés laboral; entre tanto un 74,07% lo considera medio y un 16,67% lo percibe como bajo. Además, un 10,19% del personal de una institución de salud considera un alto nivel desempeño, el 80,56% lo considera como moderado y el 9,26% del personal considera que el nivel es bajo.

Objetivo específico 1:

Determinar qué relación existe entre la fatiga emocional y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023.

Tabla 2

*Fatiga emocional y desempeño del personal*

			Nivel de desempeño del personal			
			Bajo	Moderado	Alto	Total
Dimensión1:	Bajo	Recuento	0	63	5	68
		% del total	0,00%	58,33%	4,63%	62,96%
	Medio	Recuento	0	21	6	27
		% del total	0,00%	19,44%	5,56%	25,00%
	Alto	Recuento	10	3	0	13
		% del total	9,26%	2,78%	0,00%	12,04%
Total	Recuento	10	87	11	108	
	% del total	9,26%	80,56%	10,19%	100,00%	

*Fuente:* Elaboración propia

Respecto a la tabla 2 se evidencia que un 12,04% del personal de la institución de salud percibe la Dimensión Fatiga Emocional como alta, mientras que un 25,00% la considera media y un 62,96% la percibe como baja. Por otro lado, el 10,19% del personal de una institución de salud considera que un alto nivel de desempeño del personal; el 80,56% lo califica con nivel moderado y el 9,26% del personal considera que es de bajo nivel.

Objetivo específico 2:

Determinar qué relación existe entre la despersonalización y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023.

Tabla 3

*Despersonalización y desempeño del personal*

			Nivel de desempeño del personal			
			Bajo	Moderado	Alto	Total
Dimensión 2:	Bajo	Recuento	0	72	6	78
		% del total	0,00%	66,67%	5,56%	72,22%
	Medio	Recuento	1	13	4	18
		% del total	0,93%	12,04%	3,70%	16,67%
	Alto	Recuento	9	2	1	12
		% del total	8,33%	1,85%	0,93%	11,11%
Total	Recuento	10	87	11	108	
	% del total	9,26%	80,56%	10,19%	100,00%	

*Fuente:* Elaboración propia

En base a la tabla 3, se evidencia que un 11,11% del personal evaluado de una institución de salud percibe la Dimensión Despersonalización como alta, mientras que un 16,67% la considera como media y un 72,22% la percibe como baja. Por otro lado, el 10,19% del personal de una institución de salud indica que el nivel de desempeño del personal es alto; el 80,56% lo califica con nivel moderado y para un 9,26% del personal es de nivel bajo.

Objetivo específico 3:

Determinar qué relación existe entre la sensación de logro personal y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023.

Tabla 4

*Sensación de logro personal y desempeño del personal*

			Nivel de desempeño del personal			
			Bajo	Moderado	Alto	Total
Dimensión 3:	Bajo	Recuento	1	3	3	7
		% del total	0,93%	2,78%	2,78%	6,48%
	Medio	Recuento	0	15	4	19
		% del total	0,00%	13,89%	3,70%	17,59%
	Alto	Recuento	9	69	4	82
		% del total	8,33%	63,89%	3,70%	75,93%
Total	Recuento	10	87	11	108	
	% del total	9,26%	80,56%	10,19%	100,00%	

*Fuente:* Elaboración propia

Observando la tabla 4 se considera que un 75,93% del personal de una institución de salud percibe la Dimensión Sensación de logro personal como alta, mientras que un 17,93% lo considera con nivel medio y un 6,48% la percibe como baja. Asimismo, el 10,19% del personal de una institución de salud considera que el nivel de desempeño del personal es alto; un 80,56% lo califica como nivel moderado y para el 9,26% del personal es de nivel bajo.

## Análisis inferencial

Se realizó un análisis de normalidad utilizando la prueba de Kolmogórov-Smirnov, a un nivel de confianza del 95% y a un nivel de significancia del 5%. Por consiguiente:

- Si  $p \geq 0,05$ , prueba paramétrica de Pearson.
- Si  $p < 0,05$ , prueba no paramétrica Rho Spearman.

Decisión:

Si  $p < 0,05$  rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna.

Si  $p \geq 0,05$  acepta la hipótesis nula.

Tabla 5

*Prueba de normalidad: Estrés laboral y desempeño del personal*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	0,142	108	0,000
Desempeño del personal	0,123	108	0,000

<sup>a</sup>. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia - SPSS.

Como  $p < 0,05$  se rechaza o descarta la hipótesis nula y se valida o acepta la alterna, indicando que los datos siguen una distribución no normal. De esta forma, se procederá con pruebas estadísticas no paramétricas.

## Contrastación de hipótesis

- No hay relación: Rho Spearman  $<,05$  y P es  $> a ,05$ .
- Si hay relación: P  $<0.05$  y Rho Spearman es  $>a 0,05$ .

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa.

H<sub>i</sub>: Si existe relación significativa.

## Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023.

H<sub>i</sub>: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023.

Tabla 6

*Relación entre el estrés laboral y desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023*

	Rho Spearman	Estrés laboral	Desempeño
Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1	-,671**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	108	108
Desempeño	Coeficiente de correlación	-,671**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	108	108

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

Fuente: Elaboración propia.

Se presentó un Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman de -0,671, indicando una correlación moderada negativa de acuerdo a la clasificación de Martínez y Campos (2015). Esto respalda la hipótesis general planteada.

### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la fatiga emocional y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023.

H<sub>i</sub>: Existe relación significativa entre la fatiga emocional y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023.

Tabla 7

*Relación entre la fatiga emocional y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023*

Rho Spearman		D1: Fatiga emocional	Desempeño
D1: Fatiga emocional	Coeficiente de correlación	1	-,531**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	108	108
Desempeño	Coeficiente de correlación	-,531**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	108	108

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

Fuente: Elaboración propia.

Se reveló un Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman de -0,531, señalando una moderada y negativa correlación según la evaluación de Martínez y Campos (2015). Esto confirma la hipótesis específica 1 propuesta.

## Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023.

H<sub>i</sub>: Existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023.

Tabla 8

*Relación entre la despersonalización y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023*

Rho Spearman		D2: Despersonalización	Desempeño
D2: Despersonalización	Coeficiente de correlación	1	-,516**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	108	108
Desempeño	Coeficiente de correlación	-,516**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	108	108

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

Fuente: Elaboración propia.

Se presentó un Coeficiente de Correlación Rho de Spearman de -0,516, señalando una correlación negativa y moderada conforme a la evaluación de Martínez y Campos (2015). Esto confirma la hipótesis específica 2 propuesta.



### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la sensación de logro personal y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023.

H<sub>i</sub>: Existe relación significativa entre la sensación de logro personal y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023.

Tabla 9

*Relación entre la sensación de logro personal y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023*

Rho Spearman		D3: Sensación de logro personal	Desempeño
D3: Sensación de logro personal	Coeficiente de correlación	1	-,419**
	Sig. (bilateral)		0,043
	N	108	108
Desempeño	Coeficiente de correlación	-,419**	1
	Sig. (bilateral)	0,043	
	N	108	108

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

*Fuente:* Elaboración propia.

Se ha revelado un Coeficiente de Correlación Rho de Spearman de -0,419, indicando una correlación moderada negativa conforme a la evaluación de Martínez y Campos (2015). Esto respalda la validación de la hipótesis específica 3 planteada.

## V. DISCUSIÓN

En concordancia con el propósito general establecido, los resultados descriptivos evidenciaron que el 74% del personal presentó estrés de nivel medio y un 80,56% desempeño del personal de nivel moderado, por consiguiente, de forma general, un 69,44% del personal que presentó estrés medio también presentó desempeño moderado. Asimismo, se logró determinar la existencia de una correlación inversa y moderada (-,671) entre las variables evaluadas, además de poseer significancia estadística menor al 0,001. Conforme a ello, se determina que, a mayor nivel o grado de estrés laboral, consecuentemente pequeño es el grado de desempeño del personal que labora dentro de la entidad de salud. De esta forma, se admitió la hipótesis de investigación planteada, la cual expresa la existencia de una vinculación significativa entre el estrés laboral y el rendimiento o desempeño del personal de una institución de salud de Lima, 2023. Los resultados plasmados son similares a los hallados en los estudios en el ámbito nacional como el de Ramírez et al., (2022) ( $Rho=-0,579$ ) y Delgado et al., (2020) ( $Rho=-0,650$ ), quienes luego de analizar su información obtenida lograron demostrar que ambas variables evaluadas poseen un nivel medio o regular, concluyendo que, la existencia de la correlación es de grado moderado con dirección inversa entre las variables evaluadas estrés laboral y desempeño del personal. De igual forma, en el marco internacional, los estudios Saleem et al., (2021) ( $r=-0,620$ ) y Nuno et al., (2021) ( $r=-0,618$ ) concluyeron que el estrés laboral y el rendimiento o desempeño del personal poseen un nivel regular, destacando que, se relacionan de forma inversa y moderada. No obstante, los datos hallados en la investigación elaborada por Arellano et al., (2022) ( $r=-0,761$ ) determinaron que tanto el estrés laboral como el desempeño del personal exhiben un nivel regular, sin embargo, cabe señalar que para este autor la asociación entre las variables posee dirección inversa, pero con grado alto. De acuerdo con Chiavenato (2020) es primordial y de suma importancia crear un ambiente laboral propicio para el rendimiento óptimo de los empleados. Por lo que un nivel moderado de estrés podría indicar que el entorno laboral no está completamente optimizado en términos de gestión del estrés y bienestar de los trabajadores, este ambiente podría estar influyendo en el desempeño laboral, incluso cuando ambos factores se sitúan en niveles regulares. Por lo cual, al

situarse las variables en una relación inversa de nivel moderado, se plantea la necesidad de examinar y mejorar la gestión del estrés como parte fundamental de la administración del talento humano. Enfocándose en encontrar sectores para mejorar y optimizar el ambiente laboral, considerando la implementación de programas de bienestar, entrenamiento en control del estrés y el fomento de una cultura empresarial que aprecie la armonización entre las responsabilidades laborales y personales. Se destaca posible efecto positivo en el rendimiento laboral, la satisfacción del paciente, la retención de empleados y la excelencia en la atención sanitaria a largo plazo mediante estas mejoras en la gestión del estrés y el bienestar en el entorno hospitalario. Por otro lado, la teoría de Maslach y Jackson (1982) sobre el estrés laboral es crucial para comprender la relación moderada y opuesta entre el estrés y el rendimiento o desempeño en la investigación realizada en un ambiente hospitalario, dado que la presencia de síntomas como la fatiga emocional, la despersonalización y la falta de sensación de logro personal, consecuentemente, podría contribuir y/o influir en que los colaboradores presenten niveles regulares de estrés y desempeño. Se sugieren intervenciones, como programas de apoyo emocional y gestión del estrés, para prevenir el estrés y elevar tanto la productividad como el bienestar de los trabajadores del hospital, lo que posiblemente beneficie la calidad de la atención médica manifestada.

En relación al propósito específico 1, los resultados permitieron observar que el 62,96% del personal presentó fatiga emocional de nivel bajo, mientras que, del 80,56% presentó desempeño moderado, un 58,33% que presentó fatiga emocional baja también presentó desempeño laboral moderado. De la misma forma, al asociar las variables se determina la existente correlación inversa y moderada corroborada por un coeficiente  $Rho = -,531$  y un valor  $p < 0,001$  que demuestra el nivel muy significativo de la correlación. Siendo que, cada vez que la fatiga emocional aumenta, de forma moderada disminuye el rendimiento del personal de la entidad de salud. Por lo cual se termina aceptando la hipótesis específica que indica que, existe relación significativa entre la fatiga emocional y el desempeño del personal de una institución de salud de Lima, 2023. Datos similares se reflejaron en el estudio de Trujillo y Quispe (2021) quienes indicaron que el nivel de fatiga emocional fue 52% regular. Mientras que, en el estudio de Ramírez et al., (2022) evidenciaron que

un 57,5% de sus evaluados que presentaron estrés regular también mostraron desempeño regular, logrando concluir que, la correlación hallada es inversa, moderada y significativa ( $p=0,000$ ). Esto lleva a reflexionar sobre la percepción general de la mayoría de los colaboradores, quienes experimentan limitaciones para brindar su máximo esfuerzo a los pacientes que atienden, resultando en agotamiento físico y mental, lo cual repercute en un nivel de desempeño regular o estándar. Por otro lado, una valoración diferente se observó en el estudio de Ramírez et al., (2021) quienes luego de analizar sus resultados concluyeron que un 31% del personal mostró fatiga emocional de nivel alto. Por ello, es necesario recalcar que un alto nivel de agotamiento emocional en un entorno hospitalario puede tener consecuencias negativas en la calidad de la atención médica proporcionada, la productividad, la estabilidad laboral y la satisfacción de los empleados, impactando así en el desempeño laboral general. De acuerdo con Chiavenato (2020), la fatiga emocional repercute negativamente en el desempeño del personal, provocando una disminución en la motivación y compromiso laboral, aumenta el ausentismo y la rotación del equipo, reduce la satisfacción laboral y puede deteriorar las relaciones interpersonales. En pocas palabras, el agotamiento impacta en la capacidad del personal para realizar sus tareas de manera eficaz y comprometida. Asimismo, el análisis de acuerdo con Maslach y Jackson (1982) sobre la fatiga emocional corrobora que este factor de estrés ejerce una influencia considerable en el rendimiento de los colaboradores. Se observa que la relación es negativa o inversa entre niveles medios altos de fatiga emocional y resultados del desempeño laboral menos favorables, como menor productividad, calidad del servicio comprometida y posible insatisfacción del paciente. Por ello, es fundamental desarrollar estrategias enfocadas en reducir esta fatiga, como programas de apoyo emocional y entrenamiento en gestión del estrés, podrían ser clave para mejorar el desempeño en el corto periodo y la salud laboral en el largo periodo. Así como destacar la importancia de estas medidas preventivas y de gestión del agotamiento emocional para preservar el bienestar del personal y optimizar la efectividad del equipo a largo plazo.

Respecto al segundo objetivo específico, el 72,22% presentó despersonalización de nivel bajo; por su parte, del 80,56% del personal que

presentó desempeño laboral moderado, una proporción equivalente al 66,67% presentó despersonalización baja y desempeño moderado a la vez. Paralelamente, la asociación de las variables evaluadas evidencia la correlación indirecta de grado moderado expresado por un valor  $Rho = -,516$  a un nivel muy significativo de menor del 0,001. Por cuanto, la dimensión despersonalización aumenta moderadamente, afecta de forma inversa a la variable desempeño del personal, haciendo que esta disminuya. De esta forma, se acepta la hipótesis específica propuesta, la cual indica que existe una vinculación significativa entre la despersonalización y el rendimiento o desempeño del personal de una institución de salud de Lima, 2023. Valoración similar se evidenció en la investigación de Trujillo y Quispe (2021) quienes identificaron a la dimensión despersonalización con un nivel regular representado por 60%. De igual forma, Ramírez et al., (2022) establecieron la despersonalización con un 60,6% como nivel regular, por lo que finiquitan con la existente correlación moderada, inversa y significativa ( $p=0,000$ ) entre la dimensión y la variable evaluada. Esto sugiere que la mayoría de los trabajadores muestran tendencias negativas, actitudes distantes y falta de calidez en sus interacciones, especialmente con los pacientes, y se observa un aumento en la irritabilidad y el trato poco amable. Esta situación se asocia con un desempeño laboral regular en sus funciones. Aun así, el estudio de Ramírez et al., (2021) valoró la dimensión despersonalización con un 18% con nivel alto. Por consiguiente, una despersonalización elevada en un entorno hospitalario puede impactar negativamente en la calidad de la atención hospitalaria al afectar la conexión emocional con los pacientes, el ambiente laboral, la satisfacción de los empleados; y potencialmente incrementar el riesgo de estrés y la rotación del personal, lo que puede afectar significativamente el desempeño general del equipo de trabajo. La despersonalización, de acuerdo con la teoría de Maslach y Jackson (1982), puede causar un impacto negativo en múltiples aspectos del desempeño laboral en entornos como de una institución de salud. Esta desconexión emocional con los pacientes puede reducir el estándar de la atención sanitaria y la complacencia de los pacientes. Además, la dimensión despersonalización puede generar tensiones dentro del equipo, disminuir la colaboración y afectar la cohesión del grupo. Esta falta de conexión con el trabajo y los pacientes puede contribuir al agotamiento emocional, disminuir la motivación y la satisfacción laboral, lo que en conjunto repercute en un desempeño laboral

menos efectivo y comprometido. Esto se corrobora desde la perspectiva de Campbell, quien señala que la despersonalización puede impactar en la satisfacción laboral, la percepción del desempeño propio, el bienestar laboral y la calidad de las interacciones laborales, factores que en conjunto pueden influir en el desempeño general del personal en su entorno de trabajo.

Referente al tercer objetivo específico, los resultados determinaron que el 75,93% del personal presentó sensación de logro personal de nivel alto, entre tanto, del 80,56% que evidenció desempeño de nivel moderado, un 63,89% del personal presentó sensación al logro personal de nivel alto y desempeño moderado. De igual forma, al someter los objetos de estudio al análisis de asociación se evidencia correlación existente de forma inversa y de grado moderado ( $Rho=-,419$ ); siendo esta estadísticamente significativa ( $p=0,043$ ). Por lo tanto, cuando la dimensión sensación de logro personal aumenta, de forma moderada logra afectar a la variable desempeño. Estos datos permiten aceptar la tercera hipótesis específica, indicando que existe una relación significativa entre la sensación de logro personal y el rendimiento o desempeño del personal de una institución de salud de Lima, 2023. De manera distinta, en el estudio de Trujillo y Quispe (2021) se determinó que la dimensión sensación de logro personal se valoró con un 40% como nivel regular. De la misma forma, Ramírez et al., (2022) establecieron que un 81,8% de los evaluados que presentaron estrés de nivel regular, también mostraron desempeño del personal de nivel regular, concluyendo que su correlación existente posee dirección inversa, con grado moderado y significativa ( $p=0,000$ ). Estos datos sugieren que una proporción considerable de los empleados ha mostrado reacciones desfavorables como falta de interés, desmotivación, baja autoestima, inseguridad en el logro de metas o incluso un estado de apatía, lo cual podría estar relacionado con un nivel de desempeño regular en la población analizada. No obstante, valoración distinta se observó al analizar los resultados de Ramírez et al., (2021) quienes determinaron que la dimensión sensación de logro personal fue catalogada de nivel bajo con un porcentaje del 46%; por lo que este autor señala que una baja sensación de logro personal en un entorno hospitalario puede impactar negativamente en la motivación, el estrés laboral, la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales, todos estos aspectos influyendo en el desempeño

general del personal en sus funciones. Sin embargo, los resultados hallados indican que la sensación de logro personal es alta, pero el desempeño laboral es regular con una relación inversa moderada, la teoría de Maslach y Jackson (1982), enfocada en el estrés, aporta una perspectiva valiosa. A pesar de la alta satisfacción personal, esta teoría sugiere que otros aspectos del estrés laboral, como la dimensión fatiga emocional o la despersonalización, podrían estar influyendo en el desempeño del personal. La relación inversa moderada entre la dimensión sensación de logro personal y la variable desempeño de nivel regular podría señalar la presencia de otros factores de estrés laboral que impactan el rendimiento, incluso cuando hay un alto nivel de satisfacción personal. Por lo tanto, se recalca que un elevado nivel de sensación de logro personal en un entorno hospitalario tiene un impacto considerable en el desempeño laboral; este estado emocional elevado se traduce en una mayor motivación y compromiso con las tareas, además de fortalecer la capacidad para enfrentar desafíos laborales. Los individuos con una alta realización personal suelen ofrecer un servicio de mayor calidad, caracterizado por una actitud más positiva y empática hacia los pacientes y colegas. Además, este estado de satisfacción personal contribuye al bienestar general, promoviendo un ambiente laboral más saludable y un desempeño más efectivo y sostenible.

## VI. CONCLUSIONES

### **Primera:**

Haciendo referencia al principal objetivo formulado, los hallazgos finiquitan que existe relación opuesta o inversa, moderada y significativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023 ( $Rho=-,671$ ).

### **Segunda:**

En afinidad con el primer objetivo específico los resultados admitieron concluir que existe relación opuesta o inversa, moderada y significativa entre la dimensión fatiga emocional y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023 ( $Rho=-,531$ ).

### **Tercera:**

De acuerdo con el tercer objetivo específico se concluye a partir de los resultados logrados que existe relación opuesta o inversa, moderada y significativa entre la dimensión despersonalización y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023 ( $Rho=-,516$ ).

### **Cuarta:**

Conforme el objetivo específico cuatro, los resultados concedieron concluir que existe relación opuesta o inversa, moderada y significativa entre la dimensión sensación de logro personal y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023 ( $Rho=-,419$ ).



## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

Se recomienda a los cargos directivos de la institución de salud, implementar programas efectivos de manejo y reducción del estrés, incluyendo talleres y técnicas de relajación, para brindar a los colaboradores herramientas prácticas que les permitan equilibrar la carga laboral y cuidar su bienestar emocional.

### **Segunda:**

Se sugiere a los directivos y al jefe del personal, establecer espacios de apoyo emocional y asesoramiento para abordar la fatiga emocional, con la finalidad de proporcionar recursos que ayuden a los empleados a gestionar sus emociones y preocupaciones en un ambiente confidencial y de confianza.

### **Tercera:**

Se recomienda a los directivos y al jefe del personal, referente a hacer frente a la despersonalización, cultivar una cultura organizacional que valore las relaciones interpersonales y la empatía; promover actividades que fortalezcan el trabajo en equipo y establecer políticas que fomenten el respeto y la conexión entre el personal.

### **Cuarta:**

Se sugiere a los directivos y al jefe del personal, frente a la sensación de logro personal, implementar programas de reconocimiento y desarrollo profesional, con la finalidad de resaltar los logros individuales y ofrecer oportunidades de crecimiento laboral logrando motivar a los empleados y hacerlos sentir valorados en su entorno laboral.

## REFERENCIAS

- 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>
- Arellano, V., Luján G., y Arellano, B. (2022). Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, de la dirección regional de salud Tumbes – 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6 (4), 3365-3384. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2840](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2840)
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Perú: CONCYTEC. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2238>
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Perú: CONCYTEC. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Arias, J., Villasís, M., y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63 (2), 201-206. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011ISSN:0002-515>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y David, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor agregado*, 7 (1), 109-121. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Betancourt, M., Domínguez, W., Peláez, B., y Herrera, M. (2020). Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia de Covid 19. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 4 (3), 41-50. <https://doi.org/10.47230/unsum-ciencias.v4.n1.2021.308>
- Cai, H., Baoren, T., Ma, J., Chen, L., Jiang, Y., & Zuhang, Q. (2020). Psychological Impact and Coping Strategies of Frontline Medical Staff in Hunan Between January and March 2020 in Hubei, China. *Med Sci Monit*, 14 (2), 106 – 112. <https://doi.org/10.12659%2FMSM.924171>
- Calderón, G., y Rivas, L. (2022). Factores laborales y nivel de estrés en enfermeras de centro quirúrgico. *Revista Cubana de Enfermería*, 37 (4), e4143.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192021000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000400013)

- Camargo, G., Guzmán, S., Payaresm K., Garizabalo, D., Sukier, H., & Gómez, Y. (2022). Occupational Safety and Health Management Systems As A Component Of Labor Productivity. *Procedia Computer Science*, 203, 667-672. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.07.098>
- Castagnola, V., Castagnola, G., Castagnola, A., y Castagnola, C. (2020) La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un Hospital infantil público de Perú. *Journal of Business and entrepreneurial studies*, 4 (3), 80-89. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7887983>
- Chan, L., & Idris, N. (2017). Validity and reliability of the instrument using exploratory factor analysis and Cronbach's alpha. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7 (10), 400-410. <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBS/v7-i10/3387>
- Chandawarkar A., & Chaparro J. (2021). Burnout in Clinicians. *Current Problems in Pediatric and Adolescent Health Care*, 51 (11), 101104. <https://doi.org/10.1016/j.cppeds.2021.101104>
- Chávez, A., Sáenz, L., y Cámara, A. (2022). Asociación entre el estilo de vida saludable y estrés laboral en médicos de un distrito de Lima, Perú. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 7 (4), 5-11. <https://rpmpe.pe/index.php/rpmpe/article/view/693>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos* (10ª ed.). Colombia: McGraw-Hill. [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (5ª ed.). España: McGraw-Hill. <https://www.marcialpons.es/libros/gestion-del-talentohumano/9781456272098/>
- Choofs, L., Hornung, S., & Glaser, J. (2022). Prospective effects of social support on self-actualization at work – The mediating role of basic psychological need

fulfillment. *Acta Psychologica*, 228, 103649.  
<https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2022.103649>

Cinar, N., Menekşe, D., Tecik, S., Karakaya, Ö., & Aydin İ. (2023). Causes of burnout in nursing seniors: A mixed methods study. *Nurse Education Today*, 131, 105979. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2023.105979>

Comité de ética en investigación. (2017). *Informe Belmont: Principios éticos y pautas para la protección de los seres humanos en la investigación*. Estados Unidos: Departamento de Salud, Educación y Bienestar EE.UU.  
[https://www.incmnsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/informe\\_belmont.html](https://www.incmnsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/informe_belmont.html)

CONCYTEC, (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT*. Perú: Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica.  
[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)

Correia, A., de Souza, C., Susser, E., Silva, L, Camargo, A., & Rossi, P. (2021). Burnout among primary health care workers in Brazil: results of a multilevel analysis. *Int Arch Occup Environ Health* 94, 1-13.  
<https://doi.org/10.1007/s00420-021-01709-8>

Damián, J. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *Medisur*, 19 (4), 624-32. <https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5033>

De la Cruz, P. (2020). El hipotético-deductivismo en la explicación de las ciencias sociales. *Horizonte de la Ciencia*, 10 (18),  
<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.18.397>

Delgado, S., Calvanapón, F., y Cárdenas, K. (2020). Stress and work performance of a health network staff. *Revista Eugenio Espejo*, 14, (2), 11-18.  
<https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>

- Espinoza, R., Ramos, O., Espinoza, M., y Asca, P. (2021). El desempeño laboral e intención de rotación de los trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos de la DRELM, un análisis cualitativo, *INNOVA*, 6 (1), 61-83. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1566>
- García, P., Jiménez, A., Hinojosa, L., Gracia, G., Cano, L., y Abeldaño, R. (2020). Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid-19. *Rev. de Salud Pública*, 15, 65-73. <https://rdu.unc.edu.ar/handle/11086/19794>
- Gómez, G., Meneses, A., & Palacio, M. (2017). La satisfacción laboral y el capital psicológico: factores que influyen en el síndrome de burnout. *Ansiedad y Estrés*, 23 (3), 71-75. <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2017.09.002>
- Graduate School of Business [ESAN]. (2021). ¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial?. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/comoafecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial>
- 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://doi.org/10.1016/j.apnu.2022.08.002>
- Harras, H. (2019). The analysis of leadership effect and organizational culture on employee's performance of Panin Bank. *Scientific Journal of Reflection*, 2, 31–40. <https://doi.org/10.5281/zenodo.2533427>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación científica*. (6ª Ed.) México: McGraw Hill. <https://cutt.ly/WCTPGgv>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw-Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

- Hye, J., & Sook, Y. (2020). Teamwork, psychological safety, and patient safety competency among emergency nurses. *International Emergency Nursing*, 51, 100892. <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2020.100892>
- Kerr, J., Naegelin, M., Weibel, R., Ferrario, A., La Marca R., & Von-Wangenheim, F. (2020). The effects of acute work stress and appraisal on psychobiological stress responses in a group office environment. *Psychoneuroendocrinology*, 121, 104837. <https://doi.org/10.1016/j.psyneuen.2020.104837>
- Lamuri, A., Shatri, H., Umar, J., Sudaryo, M., Malik, K., & Sitepu, M. (2023). Burnout dimension profiles among healthcare workers in Indonesia. *Heliyon*, 9, e14519. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e14519>
- Li, F., Hsuan, P., Tien, H., Yu, C., Hsien, C., & Jeng, I. (2020). Survey on perceived work stress and its influencing factors among hospital staff during the COVID-19 pandemic in Taiwan. *Kaohsiung J Med Sci*, 36, 944–952. <https://doi.org/10.1002/kjm2.12294>
- Liu, X., & Yu, X. (2019). Emotional stability and citizenship fatigue: The role of emotional exhaustion and job stressors. *Personality and Individual Differences*, 139 (1), 254-262. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2018.11.033>
- López, M., 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://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.11.006>
- Lukan, J., Bolliger, L., Pauwels N., & Luštrek, M. (2022). Work environment risk factors causing day-to-day stress in occupational settings: a systematic review. *BMC Public Health* 22 (240), 1-13. <https://doi.org/10.1186/s12889-021-12354-8>
- Macía, C., Martín, D., Moreno, J., Aranda, M., Ortiz, G., y Montaña A. (2020). Síndrome de burnout en especialistas de medicina interna y factores asociados a su desarrollo. *Revista Clínica Española*, 220 (6), 331-338. <https://doi.org/10.1016/j.rce.2019.10.009>

- Maslach, C., Jackson., S. (1982). *Burnout in health professions: A social psychological analysis*. Sanders, G. y Suls, J. (Eds.). Social psychology of health and illness. New Jersey: Erlbaum  
<https://www.researchgate.net/publication/322937117>
- Migina, L., Myssayev, A., Meirmanov, S., & Uristemova, A. (2023). Professional burnout in primary health care workers of the Republic of Kazakhstan. *Clinical Epidemiology and Global Health*, 23, 101359.  
<https://doi.org/10.1016/j.cegh.2023.101359>
- Ministerio de Salud. (2020). *Guía técnica: Cuidado de salud mental del personal de la salud en el contexto del Covid-19*. MINSA, 2-44.  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>
- Moncada, B., Suárez, M., Duque, L., y Escobar, K. (2021). Estrés laboral en personal médico y enfermería de atención primaria ante la emergencia sanitaria por COVID-19. *Perfiles*, 25 (2), 13-23.  
<https://doi.org/10.47187/perf.v1i25.109>
- Morales, D. (2021). *Estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería de UCI del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2021* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74361>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis*. (5ª Ed.). Bogotá, Ediciones de la U. <https://cutt.ly/H2bhFaa>
- Nicomedes, E. (2018). *Tipos de Investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzmán. <http://repositorio.usdq.edu.pe/handle/USDG/34>
- Nuno, M., Sohail, M., Arslan, S., & Moleiro J. (2021). The relationship between time management, work stress and work performance-a quantitative study in Portugal. *Academy of Strategic Management Journal*, 20 (6):1-11.  
<https://www.researchgate.net/publication/354372403>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *La salud mental en el trabajo*.  
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

- Organización Mundial de la Salud. (21 de febrero de 2023). *Estrés laboral*. <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- Organización Panamericana de la Salud. (13 enero de 2022). *Estudio advierte sobre elevados niveles de depresión y pensamientos suicidas en personal de salud de América Latina durante la pandemia*. <https://www.paho.org/es/noticias/13-1-2022-estudio-advierte-sobreelevados-niveles-depresion-pensamientos-suicidas-personal>
- Ortiz, O., y Fuentes, M. (2023). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería en el servicio de Hospitalización de una Clínica Privada, Lima – Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7 (2), 3879-3895. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i2.5616](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5616)
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 35 (1), 227-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Paúles, I., Montoro, M., y Fueyo, R. (2023). Burnout syndrome in health professionals at a university hospital in Spain. *Medicina de Familia. SEMERGEN*, 49 (7), 102023. <https://doi.org/10.1016/j.semerg.2023.102023>
- Pisfil, R. (2023). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los profesionales enfermeros de un Hospital de Moyobamba* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/106708>
- Poghosyan, L., Brooks, J., Liu, L., Lee, Y., Bilazarian, A., & Muench, U. (2022). Physician and Nurse Practitioner Teamwork and Job Satisfaction: Gender and Profession. *The Journal for Nurse Practitioners*, 18 (8), 819-824. <https://doi.org/10.1016/j.nurpra.2022.05.013>
- Prada, R., Navarro, J., y Domínguez, S. (2020). Personalidad y agotamiento emocional académico en estudiantes universitarios peruanos: un estudio predictivo. *Revista Digital De Investigación En Docencia Universitaria*, 14 (2), e1227. <https://doi.org/10.19083/ridu.2020.1227>



- Quintana, D., y Tarqui, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina*, 20 (1), 122 – 138. Disponible en: <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
- Ramdan, I. (2019). Reliability and Validity Test of the Indonesian Version of the Hamilton Anxiety Rating Scale (HAM-A) to Measure Work-related Stress in Nursing. *Jurnal Ners*, 14 (1), 33–40. <https://doi.org/10.20473/jn.v14i1.10673>
- Ramírez, E., García, G., Silva, C., y Delgado, L. (2022). Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019. *RECIAMUC*, 6 (1), 2-14. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.\(1\).enero.2022.2-14](https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.(1).enero.2022.2-14)
- Ramírez, S., Romero, J., Suleiman, N., Gómez, J., Monsalve, C., Cañadas-, G., y Albendín, L. (2021). Prevalence, Risk Factors and Burnout Levels in Intensive Care Unit Nurses: A Systematic Review and Meta-Analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18 (21): 11432. <https://doi.org/10.3390/ijerph182111432>
- Roberts, J., & David, M. (2020). Boss phubbing, trust, job satisfaction and employee performance. *Personality and Individual Differences*, 155, 109702. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2019.109702>
- Saleem, F., Malik, M., & Qureshi, S. (2021). Work Stress Hampering Employee Performance During COVID-19: Is Safety Culture Needed?. *Frontiers in psychology*, 12, 1-13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.655839>
- 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>
- 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://doi.org/10.1016/j.jobcr.2021.10.013>

- Siswanto, S., Sani, A., Ni'mah, U., Asnawi, N., & Suardy, I. (2019). Does a workload influence the performance of bank employees? *Management Science Letters*, 9 (5), 639–650. <http://dx.doi.org/10.5267/j.msl.2019.2.007>
- Suárez, R., Campos, L., del Socorro, J., y Mendoza, C. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica De Conocimientos, Saberes Y Prácticas*, 3 (1), 104–119. <https://doi.org/10.5377/recsp.v3i1.9794>
- Sumande, D., & Ruiz, F. (2020). Evaluation of staff nurses performance in Level III private hospitals in Region IV-A basis for continuing professional development program. *Enfermería Clínica*, 30 (1), 42 – 47. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.09.034>
- Supo, J. (2015). *Niveles y tipos de investigación: Seminarios de investigación*. Perú, Bioestadístico. <https://seminariosdeinvestigacion.com/>
- Tannenbaum, S., Fernández, G., & Salas E. (2023). How to overcome the nine most common teamwork barriers. *Organizational Dynamics*, 29, 101006. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2023.101006>
- Tian, B., Lin, C., Zhang, W., & Feng, C. (2022). Tax Incentives, On-the-job Training, and Human Capital Accumulation: Evidence from China. *China Economic Review*, 75, 101850. <https://doi.org/10.1016/j.chieco.2022.101850>
- Trujillo, C., Quispe, A. (2021). Estrés laboral en personal de enfermería del Centro de Salud Alberto Barton del Callao, 2021. *Rev. Cient. Cuidado y Salud Pública*, 1 (2): 46-53. <https://doi.org/10.53684/csp.v1i2.25>
- Universidad César Vallejo. (2022). *Resolución de Consejo Universitario N°0470-2022/UCV. Código de Ética en Investigación*. Perú: UCV. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/RCUN%C2%B0470-2022-UCV-Aprueba-actualizacion-del-Codigo-de-Etica-en-Investigacion-V01.pdf>

Ventura, J. (2017). Population or sample? A necessary difference. *Rev Cubana Salud Pública*, 43 (4)

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-3466201700040001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-3466201700040001)

Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: Análisis y prevención*. España: Pressas Universitarias de Zaragoza.

[https://www.google.com.pe/books/edition/El\\_estr%C3%A9s\\_laboral/AvKRDwAAQBAJ](https://www.google.com.pe/books/edition/El_estr%C3%A9s_laboral/AvKRDwAAQBAJ)

Walker, H., Evans, E., Nirula, R., Hynstrom, J., Matsen, C., & Pckron, R. (2022). I need to have a fulfilling job: A qualitative study of surgeon well-being and professional fulfillment. *The American Journal of Surgery*, 223 (1), 6-11.

<https://doi.org/10.1016/j.amjsurg.2021.07.029>

Warnakulassriya, P., & Arnold, S. (2021). Factors associated with work related stress among nursing officers in a major tertiary care hospital in Sri Lanka. *Indian Journal of Scientific Research*, 11 (2), 67.

<https://doi.org/10.32606/ijsr.v11.i2.00012>

Yusoff, M. (2019). ABC of content validation and content validity index calculation. *Education in Medicine Journal*; 11 (2): 49–54.

<https://doi.org/10.21315/eimj2019.11.2.6>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala	Niveles y rangos	Instrumento
Estrés laboral	Es la respuesta integrada de carácter fisiológico y psicológico que experimenta el cuerpo humano frente a situaciones identificadas como desafiantes o amenazadoras, las cuales pueden comprometer la capacidad de una persona para cumplir con eficacia sus responsabilidades laborales (Vidal, 2019)	Variable de naturaleza cuantitativa, la cual se mide por medio de 3 dimensiones con escala Likert, 1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Indeciso; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo. os cuales fueron sometidos a análisis estadísticos.	Fatiga emocional	Sentimientos de estar abrumado. Sobrecarga laboral Cansancio del personal.	1-9	Ordinal  <b>Tipo Likert:</b> 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indeciso 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Bajo (22-51)  Medio (52-81)  Alto (82-110)	Cuestionario
			Despersonalización	Respuesta impersonal Falta de sentimientos hacia sujeto. Autoestima.	10-14			
			Sensación de logro personal	Sentimientos de competencia. Sentimiento de realización. Autoevaluación.	15-22			
Desempeño del personal	Es la contribución de un empleado a la organización en un período de tiempo determinado, lo cual se manifiesta a través de un comportamiento positivo hacia la empresa al ejecutar sus tareas de manera eficaz (Chiavenato, 2017).	Variable de naturaleza cuantitativa, la cual se mide por medio de 3 dimensiones con escala Likert, 1: Nunca; 2: Casi nunca; 3: Algunas veces; 4: Casi siempre; 5: Siempre. Los cuales fueron sometidos a análisis estadísticos.	Autoestima	Seguridad y confianza Autovaloración y valentía Capacidad de lidiar con críticas	1-5	Ordinal  <b>Tipo Likert:</b> 1: Nunca 2: Casi nunca 3: Algunas veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Bajo (18-42)  Moderado (43-66)  Alto (67-90)	Cuestionario
			Trabajo en equipo	Colaboración Comunicación	6-10			
			Formación del personal	Nivel de conocimiento Cumplimiento de metas profesionales.	11-14			
			Satisfacción laboral	Nivel de satisfacción Cargo que ocupa Condiciones laborales Equidad en oportunidades	15-18			

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Estrés laboral y desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023

<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>
¿Qué relación existe entre el estrés laboral y desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023?	Determinar qué relación existe entre el estrés laboral y desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023.	Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023.	<b>Variable independiente</b> Estrés laboral <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fatiga emocional</li> <li>• Despersonalización</li> </ul>	<b>Tipo:</b> Aplicada. <b>Nivel:</b> Descriptivo. <b>Diseño:</b> No experimental, transversal - correlacional <b>Población y muestra:</b> N:148 n: 108 <b>Muestra:</b> Intencional <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensación de logro personal</li> </ul>	
¿Qué relación existe entre la fatiga emocional y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023?	Determinar qué relación existe entre la fatiga emocional y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023.	Existe relación significativa entre la fatiga emocional y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023.	<b>Variable dependiente</b> Desempeño del personal	
¿Qué relación existe entre la despersonalización y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023?	Determinar qué relación existe entre la despersonalización y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023.	Existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoestima</li> <li>• trabajo en equipo</li> </ul>	
¿Qué relación existe entre la sensación de logro personal y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023?	Determinar qué relación existe entre la sensación de logro personal y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023.	Existe relación significativa entre la sensación de logro personal y el desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación personal del</li> <li>• Satisfacción laboral</li> </ul>	

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

#### Cuestionario sobre Estrés laboral

**Autora:** Pisfil Custodio, Rosa Liliana.

Agradezco su colaboración con el siguiente cuestionario que tiene fines absolutamente académicos, recuerde que la información es confidencial.

**INSTRUCCIONES:** Lea atentamente los ítems referentes al estrés laboral, seleccione y marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere.

**CODIFICACIÓN:** (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indeciso, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo.

Nº	FATIGA EMOCIONAL	1	2	3	4	5
01	Se siente Ud. emocionalmente cansado(a) por su trabajo.					
02	Cuando termina Ud. su turno se siente vacío(a)					
03	Cuando se levanta Ud. por la mañana y se enfrentó a otro turno de trabajo, se siente cansado(a).					
04	Siente Ud. que trabajar todo el día con personas es cansado.					
05	Siente Ud. que el trabajo que realiza todo el día le cansa					
06	Se siente Ud. frustrado por su trabajo.					
07	Siente Ud. que dedica demasiado tiempo a su trabajo					
08	Siente Ud. que trabajar en contacto directo con las personas lo cansa					
09	Siente Ud. como si estuviera al límite de sus posibilidades					
Nº	DESPERSONALIZACIÓN					
10	Siente Ud. que trata algunos pacientes como si fueran objetos impersonales					
11	Siente Ud. que se ha vuelto más duro(a) con las personas					
12	Le preocupa que su trabajo le esté endureciendo emocionalmente					
13	Siente Ud. que realmente no le importa lo que les ocurra a sus pacientes					
14	Le culpan los pacientes por sus problemas.					
Nº	SENSACIÓN DE LOGRO PERSONAL					
15	Siente Ud. que puede entablar relaciones con los pacientes fácilmente					
16	Siente Ud. que trata con mucha eficacia los problemas de sus pacientes					
17	Siente Ud. que está influenciando positivamente en la vida de otras personas a través de su trabajo					
18	Se siente con mucha energía al realizar su trabajo					
19	Siente que puede Ud. crear con facilidad un clima agradable con sus pacientes					
20	Se siente Ud. estimulado después de haber trabajado con sus pacientes					
21	Cree Ud. que consigue muchas cosas valiosas en su trabajo					
22	Siento Ud. que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					

## Cuestionario sobre Desempeño del personal

**Autor:** Morales Ríos, Diana Yaquelin

Agradezco su colaboración con el siguiente cuestionario que tiene fines absolutamente académicos, recuerde que la información es confidencial.

**INSTRUCCIONES:** Lea atentamente los ítems referentes al desempeño del personal, seleccione y marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere.

**CODIFICACIÓN:** (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) Algunas veces; (4) Casi siempre; (5) Siempre

N°	AUTOESTIMA	1	2	3	4	5
01	Le falta seguridad para lidiar con los problemas y eso le genera estrés					
02	No tiene confianza de sí mismo y se siente inferior con relación a los demás.					
03	Sientes que tu trabajo es poco valorado y eso te estresa.					
04	No se deja acobardar por los fracasos y es capaz de continuar su trabajo.					
05	Las críticas de sus compañeros o superiores no afectan su estado emocional.					
N°	TRABAJO EN EQUIPO					
06	Sus compañeros colaboran con usted cuando esta agobiada y eso la alivia.					
07	Tiene una buena comunicación con sus compañeros lo cual le ayuda a realizar mejor su trabajo.					
08	En su servicio promueven el trabajo en equipo para cumplir con sus actividades de manera satisfactoria.					
09	Cuando tiene algún problema puede comunicarle a su jefe sin temor y le apoya para solucionarlo.					
10	En su servicio realizan cambios con relación a sus funciones sin comunicarle, dificultando su desempeño					
N°	FORMACIÓN PROFESIONAL					
11	En su servicio realizan capacitaciones continuas para aumentar su nivel de conocimiento y mejorar su desempeño					
12	Existen condiciones adecuadas para poner en práctica sus conocimientos adquiridos.					
13	En su servicio le ofrecen oportunidades de desarrollo personal y profesional sintiéndose valorada.					
14	Le preocupa que sus conocimientos sean insuficientes para cubrir las necesidades de los pacientes.					
N°	SATISFACCIÓN LABORAL					
15	En su servicio las oportunidades profesionales son equitativas y no le genera estrés.					
16	Se encuentra satisfecho del trabajo que realiza.					
17	Las condiciones laborales de su servicio son inadecuadas y la estresan					
18	Desarrollar el cargo que ocupa con eficiencia permite el reconocimiento de su jefe.					



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "

Estrés laboral y desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023

", cuyo autor es TEJADA MALQUI MILUSCA DANIXA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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.

LIMA, 28 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO <b>DNI:</b> 15434903 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6768-381X	Firmado electrónicamente por: HCHUMPITAZC el 01-01-2024 13:22:06

Código documento Trilce: TRI - 0711439