



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores asistenciales
del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto
COVID-19, Nuevo Chimbote - 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Apaza Tito, Mauricio Galindo (orcid.org/0000-0003-4832-9449)

ASESOR:

Dr. Sosa Aparicio, Luis Alberto (orcid.org/0000-0002-5903-4577)

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

CHIMBOTE - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios todo poderoso, porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para seguir.

A mi esposa, hijos y madre, por su apoyo y comprensión, por sus sabios consejos, por estar siempre a mi lado, y por el amor de familia. Gracias mi adorada familia.

A los valerosos Médicos y enfermeras que perdieron la vida en esta pandemia, al cumplir su labor de velar por sus pacientes.

Agradecimiento

Esta investigación es el resultado del esfuerzo y dedicación no solo de su autor, sino también del trabajo desinteresado de otras personas, quienes de uno u otro modo han contribuido con generosidad en su realización. En primer lugar, debo agradecer a Dios, por haberme permitido la realización de esta investigación, la cual significa la culminación de una de mis metas. También agradecer a las enfermeras y médicos que participaron en las encuestas. Agradezco a mis asesores Dr. Martin Alva, Dr. Roger Uriol, Dr. José Luis Acosta, Dr. Leandro Pérez y al Licenciado Freddy Mosqueira por la asesoría permanente, en el desarrollo de la presente investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y Operacionalización	16
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1. Correlación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto COVID-19	22
Tabla 2. Correlación entre la dimensión 1 del estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto COVID-19	23
Tabla 3. Correlación entre la dimensión 2 del estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto COVID-19.	24
Tabla 4. Correlación entre la dimensión 3 del estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto COVID-19	25
Tabla 5. Correlación entre la dimensión 4 del estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto COVID-19	26
Tabla 6. Correlación entre la dimensión 5 del estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto COVID-19	27
Tabla 7. Correlación entre la dimensión 6 del estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto COVID-19	28
Tabla 8. Correlación entre la dimensión 7 del estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto COVID-19	29
Tabla 9. Niveles de estrés laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto COVID-19	30
Tabla 10. Niveles de desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto COVID-19	31
Tabla 11. Prueba de normalidad de las puntuaciones del estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto COVID-19	62

RESUMEN

La presente investigación tuvo el objetivo general de determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto COVID, Nuevo Chimbote-2021. Por ende, se decidió utilizar una metodología cuantitativa de tipo correlacional sobre una muestra de 191 colaboradores de dicho establecimiento. Debido a las particularidades del contexto por la pandemia, se logró encuestar a un total de 102 trabajadores, que estuvieron dispuestos a participar de la investigación. Luego de aplicar las dos encuestas seleccionadas, se encontró que existe una correlación negativa y débil (-0,230) entre el desempeño laboral y el estrés laboral. Asimismo, se evidencia que el nivel de significancia (0,002) es menor que 0,01 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se confirma que la correlación encontrada es significativa. Concluyendo, por tanto, que existe una relación significativa entre las variables.

Palabras clave: estrés, desempeño, relación.

ABSTRACT

The present research had the general objective of determining the relationship between stress and job performance in healthcare workers at the Eleazar Guzmán Barrón Regional Hospital in the COVID context, Nuevo Chimbote-2021. Therefore, it was decided to use a correlational quantitative methodology on a sample of 191 employees of said establishment. Due to the particularities of the context due to the pandemic, a total of 102 workers were surveyed, who were willing to participate in the investigation. After applying the two selected surveys, it was found that there is a negative and weak correlation (-0.230) between job performance and job stress. Likewise, it is evidenced that the level of significance (0.002) is less than 0.01, so the null hypothesis is rejected and it is confirmed that the correlation found is significant. Concluding, therefore, that there is a significant relationship between the variables.

Keywords: stress, performance, relationship.

I. INTRODUCCIÓN

El estrés se ha posicionado como la patología del siglo XXI, producido en general por el estilo de vida que hemos adoptado últimamente y que nos ha confinado a una vida rutinaria de efecto constante donde la diversión o el placer no forman parte de ella (Ávila, 2014) Esto se ha incrementado a raíz del surgimiento de la pandemia por el COVID-19 a toda la población general, quienes cambiaron rotundamente sus hábitos y su forma de pensar respecto a sus interacciones sociales y actividades cotidianas, viéndose afectada aún más el área laboral (Palomino y Huarcaya, 2020).

Pensando específicamente en aquellos que estuvieron en primera línea enfrentando al virus, la situación se hace aún más abrumadora. (Muñoz et al., 2020) Ya que, una alta carga viral los exponía con mayor probabilidad a contagiarse a diferencia de aquellos que no laboran en el rubro de salud. (Cuenca et al., 2020) Esta situación, hizo que, el estrés de los encargados asistenciales en las instituciones de salud aumentará a gran escala, no solo por el temor hacia su propia vida, sino por el miedo a contagiar a sus familiares o amigos, lo que conllevó a una difícil situación que impedía que rindieran eficientemente en sus centros de trabajo disminuyendo el desempeño de los colaboradores (Acosta e Iglesias, 2020)

En España, país europeo, se ha evidenciado que, tras la pandemia del 2020 aproximadamente 74% de los españoles considera que siempre está trabajando, debido a que, como existió la opción del trabajo remoto, constituyó una dificultad para que los colaboradores establezcan esa diferencia entre horario de trabajo y descanso, incluyendo además el trabajo arduo y continuo los fines de semana. (Observatorio de Recursos Humanos, 2020) Esta variante se ha comprobado en los trabajadores de servicios de salud ya que se ha evidenciado un aumento de estrés agudo de hasta un 31%, de síndrome de burnout que asciende hasta 29% e incluso de estrés post-traumático de un 19% a raíz de la pandemia (Ricci y Ruiz, 2020)

En América Latina, la situación de los médicos y personal sanitario fue complicada por la poca capacidad del Estado para cubrir las necesidades básicas en cuanto al cuidado y la capacitación de los mismos para enfrentarse al virus. A tal punto que, Brasil se constituía como el país más afectado por presentar aproximadamente 266734 contagios confirmados para Setiembre. Le seguía México y en tercer lugar se encontraba Paraguay. Por tanto, los niveles de ansiedad, estrés laboral y temor, aumentaban considerablemente (Sistema económico latinoamericano y de Caribe, 2020) lo que se evidenciaba en el bajo desempeño y la poca capacidad empática para aquellos pacientes que se encontraban infectados o que habían perdido a un ser querido, por tanto, la calidad del servicio también se vio afectada. (Astres y Alves, 2020)

En Perú la situación no se distingue del resto, ya que se ha evidenciado una gran afectación del personal de salud producto de la pandemia, lo que ha desencadenado un problema a nivel de su desempeño e interacción con las personas, generando en muchos casos aislamiento o indiferencia por la situación actual. Sin embargo, a pesar de las evidencias, aún no hay estudios específicos sobre estos problemas en los colaboradores del rubro salud aquí en nuestro país, complicando aún más el contexto, porque no se interviene de manera adecuada siguiendo el debido proceso con el fin de aumentar el desempeño y disminuir los niveles de estrés (Lozano, 2020)

De este modo, en nuestra región Ancash, la situación fue similar que, en el resto del país, puesto que, existe un importante déficit de médicos especialistas en áreas de emergencias y de cuidados intensivos(UCI), el déficit de oxígeno, como también la falta de camas (UCI) que tanto se necesitan para la atención de pacientes con trastornos respiratorios que produce el COVID- 19. Y esta situación se ha visto también en el Hospital Regional Eleazar Guzmán, donde en más de una ocasión el servicio de salud a colapsado por la cantidad de pacientes y por la falta de insumos para atenderlos, desencadenando altos niveles de estrés laboral y por

ende disminuyendo la capacidad del desempeño de los colaboradores impidiendo que el trabajo que realicen sea eficiente y de calidad.

Después de la explicación de la realidad del problema, se presenta la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto COVID, Nuevo Chimbote - 2021?

Frente a esto, se hace necesario precisar la justificación del estudio de la forma en la que se presenta a continuación: La presente investigación es conveniente para identificar los estándares de estrés en el trabajo a partir del establecimiento de la pandemia del COVID-19, así como la forma en la que este afecta al desempeño laboral de los trabajadores para que los hospitales puedan presentar un plan de acción enfocados en esto.

A nivel social, se evidencia su trascendencia, según el reconocimiento de asociación entre el estrés laboral y el desempeño, se podrá evidenciar una realidad que permita evidenciar de qué manera se puede revertir los resultados encontrados, para disminuir el estrés en los colaboradores y aumentar el desempeño laboral mejorando la presentación y calidad de los específicos servicios sanitarios.

En referencia a su justificación práctica, se puede resolver el vacío en cuanto al conocimiento del comportamiento de estas variables en conjunto, evaluados bajo el contexto de una pandemia, entendiéndose que, los niveles de estrés son elevados y por ende, el desempeño puede estar afectado. Por tanto, los problemas de clima laboral, de calidad de servicios, entre otros, mejorarán considerablemente.

En cuanto a su valor teórico, se recopilarán los principales conocimientos e información en torno al tema del estrés laboral y del desempeño, con el fin de conocer la realidad de los mismo en el contexto de una pandemia, y lo que se

conoce hasta el momento, sobre las variables para establecer la relación y tener una visión clara respecto a los resultados que se encontrarán.

Finalmente, en cuanto a su valor metodológico, se evidencia la importancia del índice de asociación estadístico denominado Pearson para poder deducir la relación de las categorías de investigación dentro de la población identificada. De esta manera, se puede presentar el trabajo como un antecedente de futuros trabajos a nivel experimental, que permitan establecer propuestas para incentivar la calidad en la cotidianidad laboral y, ante ello, un mayor desempeño.

Comprendido esto, el objetivo general del estudio es: Determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto COVID, Nuevo Chimbote - 2021. Además, como objetivos específicos, pretende: Primero, identificar el nivel de estrés que existe en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto COVID, Nuevo Chimbote - 2021. Segundo, identificar el nivel desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto COVID, Nuevo Chimbote - 2021. Finalmente, establecer la relación entre las existe entre las dimensiones del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto COVID, Nuevo Chimbote - 2021.

Asimismo, en cuanto a la hipótesis general, se plantea que existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto COVID, Nuevo Chimbote - 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para el entero conocimiento de la temática de investigación, es necesario identificar antecedentes que respalden integralmente los objetivos propuestos en el presente estudio.

Dueñas (2020) sostuvo el desarrollo de una investigación con el propósito de encontrar un vínculo estadístico entre variables. El estudio fue cuantitativo, y correlacional, utilizando una muestra calculada de 76 colaboradores que laboran en el hospital. Del análisis se determinó que existía relación entre las variables a través del índice de correlación de Pearson, de un -0.841 , lo que evidencia que es negativa e inversa y con un p menor que $0,01$ por lo que es significativa, concluyendo con una identificación de diversos factores motivacionales respecto al estrés y desempeño.

Delgado et al. (2020) buscaron establecer una asociación estadística entre la categoría de estrés y la categoría de rendimiento en los trabajadores de una Red sanitaria. De esta forma se propuso trabajar, a través, de un enfoque mixto, y tomando en consideración una muestra compuesta por 98 colaboradores. Se encontraron estándares medios y altos de estrés; así como, un 40% de rendimiento laboral. Corroborándose con un coeficiente Spearman de -0.650 , deduciendo una relación inversa y negativa entre las variables. Por ende, se concluye que, niveles altos de estrés laboral disminuye el desempeño.

Guamán y Campoverde (2014) llevaron a cabo un estudio que evaluó los principales factores que producían estrés en los trabajadores de un Hospital en Ecuador para ver si eso influenciaba en el desempeño laboral. Para esto se trabajó con un enfoque cualitativa sobre una muestra de 90 colaboradores. Se utilizó el Inventario de Maslach para recabar algunos datos. Asimismo, se llegó a la conclusión de que había presencia del fenómeno en el personal, y que eso sí

afectaba su desempeño laboral, razón por la cual se estableció una propuesta que permitía disminuir el grado de incidencia.

Lauracio y Lauracio (2020) propusieron una investigación para poder identificar el síndrome de burnout en sus tres dimensiones, entendiendo que este, es un tipo de estrés laboral de mayor grado, y relacionarlo con el rendimiento de los funcionarios de atención en una entidad sanitaria. El estudio consideró un enfoque cuantitativo y, nivel descriptivo-correlacional simple; con una muestra conformada por 21 funcionarios. Como resultado central se halló un coeficiente Spearman de 0.063, reconociendo la no existencia de relación significativa. Sin embargo, los autores afirman que puede deberse a la heterogeneidad de los datos o a los instrumentos utilizados.

Fernández (2016) desarrolló un estudio buscando determinar la relación entre lo constructos evaluados en una población de enfermería de Neonatología. Para ello, se utilizó un nivel de investigación correlacional y, un enfoque cuantitativo. En una muestra que consideró 80 trabajadores se aplicó un cuestionario tanto para la primera variable como para el desempeño. Se encontró entre los resultados que se mantiene una relación de -0.778, lo que indica que se concluyeron con datos significativos, directos y negativos.

García (2018) desarrolló un trabajo científico para hallar una potencial asociación entre variables reconocidas en el entorno del Hospital Cayetano Heredia enfocado a una población administrativa. Tal investigación fue cuantitativa y correlacional, enfocada a un conjunto muestral de 150 trabajadores. Se utilizaron dos instrumentos, uno para cada variable adaptado al contexto. Los resultados enfatizaron que, existió una correlación negativa y de nivel considerable ($Rho = -0.743$). De modo tal que, al reducirse los niveles de estrés, habrá un mejor desempeño laboral.

Entendiendo la importancia del estudio en cuestión, es importante revisar la literatura que gira en torno a las variables, empezando por el estrés laboral:

Amin et al. (2020) consideran al estrés laboral como un estado de presión desde la perspectiva mental influenciado por mediadores de la personalidad, factores ambientales y reacciones emocionales en el entorno de trabajo. Won et al. (2021) menciona por su parte, que esta variable se convierte en toda una reacción de aspecto físico y emocional perjudicial que, es generada cuando las obligaciones de trabajo no están vinculadas con las capacidades, deseos y/o demandas de los trabajadores.

Chen et al. (2021) explicaron que un mayor nivel de estrés puede afectar el nivel de concentración, el procesamiento de la información cognitiva, la habilidad para tomar certeras decisiones y la actitud de garantía. Asimismo, Rodríguez y Rivas (2011) mencionaron que el estrés es aquel padecimiento que se genera cuando existe una ausencia de equilibrio entre lo que se demanda del medio y las expectativas del trabajador frente a las mismas.

Attar et al. (2020) se refieren al estrés como la reacción inespecífica del cuerpo a las demandas que se le imponen. El estrés se enfoca en cómo nuestro cuerpo responde a condiciones físicas y emocionales o eventos que le imponen demandas. Estas circunstancias pueden ser internas o externas con propensión a asustarnos, irritarnos o estimularnos. Por su parte, Estefanía y Cárdenas (2016) aclararon que se enfoca en el riesgo psicosocial que afecta la salud del trabajador y, por ende, afecta la prosperidad empresarial de la organización a la que presta servicios.

Li et al. (2014) mencionaron que de acuerdo con la reconocida teoría de aspecto cognitivo de la patología estrés y el afrontamiento, de los precursores Lazarus y Folkman, el estrés laboral se definió como la clase de acción interactiva entre el ser humano y el ámbito. Esta teoría sugirió que cuando las demandas del entorno

exceden los recursos disponibles, el resultado es estrés o afrontamiento, dependiendo de la valoración individual de los factores estresantes.

En general, según la OIT es definida como “Un trastorno que perjudica las finanzas, la producción y la salud física y psicológica de los trabajadores de las empresas en desarrollo y en vías de desarrollo.” (2016, p. 2)

Félix (2018) menciona que existen tres niveles de factores determinadas para producir estrés en un colaborador dentro y fuera de la empresa u organización, estos son:

Individuales, que guardan relación con las condiciones físicas, emocionales y de conducta de cada persona. Es decir, que la forma en la que perciban los eventos se diferenciará en cada sujeto de acuerdo a las experiencias que hayan tenido y a la forma que aprendieron para regular sus emociones. Cirera et al. (2012) menciona que este aspecto es relevante porque el centro del estrés laboral es una falta de equilibrio entre las demandas del ámbito y la habilidad que el sujeto asume tener.

Extraorganizacionales, son aquellos que guardan relación con el contexto del sujeto que son independientes de la organización en la que trabaja, estos son la familia, la sociedad, los medios sociales y políticos que afectan directamente al entorno del individuo. Sarabia (2015) menciona la importancia de realizar un adecuado ajuste entre la vida familiar y el trabajo, con el fin de poder ayudar al colaborador a mejorar sus expectativas de vida y por ende su salud mental.

Organizativos, en relación a aquellos aspectos que son propios de la empresa como el ambiente laboral como la luz o el ruido, la sobrecarga laboral o el sobretiempo, así como, la falta de cohesión grupal que le impida al individuo ser parte y sentirse identificado. Aguirre et al. (2015) afirma que dentro de esto está la falta de políticas de la empresa para gestionar la salud ocupacional o un marcado

interés en la previsión del estrés laboral como una medida para mejorar la eficiencia en el entorno de trabajo.

Según Ivancevich & Matteson (1989) existen siete áreas específicas que permiten la evaluación del estrés laboral:

Clima organizacional, puede definirse como una impresión integral de la organización de uno y la influencia individual en el entorno de trabajo, que a su vez impacta el comportamiento del individuo y las actitudes relacionadas con el trabajo. Entendiendo que la mejor forma de conocer esta dimensión es a través del nivel de conocimiento que se tiene de la organización (Nasser et al., 2011)

Estructura organizacional, es el cuadro de las interacciones sobre los puestos y/o posiciones laborales, sistemas, procedimientos operacionales, sujetos y colectivos que se enfocan y dedican a lograr metas. La estructura organizacional son métodos que subdividen los deberes en acciones determinadas y coordinadas. Por ende, el respeto por la jerarquización de las organizaciones, mantiene a flote la estructura. (Ali et al., 2016)

Territorio organizacional, incidiendo en aquellas condiciones físicas que las organizaciones brindan a los colaboradores para que puedan encontrarse en óptimas condiciones para prestar sus servicios al público. Habla de estructura y espacio. Por ende, la adecuada gestión de recursos humanos ayudaría a mejorar el ambiente de trabajo. (Cardona, 2010)

Tecnología, relacionado con aquella información que posee el personal para ajustar los recursos materiales o virtuales que posea de modo que se ajusten a sus necesidades y puedan cubrir las demandas que el medio de trabajo ofrece a cada colaborador. Por ende, el conocimiento de las nuevas tecnologías es vital para el adecuado soporte de la salud (López y Reinoso, 2017)

Influencia del líder, implica la directiva motivacional del encargado para dirigir al grupo hacia el cumplimiento de las metas, buscando siempre, el beneficio mayor, que sería la eficacia de la organización brindando servicios altamente cualificados. Evidenciando los adecuados estilos de liderazgo y los que mejor se ajustan a la realidad y misión de la organización (García, 2020)

Falta de cohesión, relacionado con la dificultad que presentan algunos colaboradores para trabajar en conjunto, lo que afecta la tarea y el logro de metas, por la falta de empatía y compañerismo que conlleva a trabajos individuales que producen o aumentan el estrés, en lugar de reducirlo. Por ende, la mejor forma de evaluarlo es a través de las condiciones que se prestan en el ambiente de trabajo. (Huéscar et al., 2017)

Respaldo del grupo, esto es netamente el trabajo en equipo, evaluado desde la perspectiva del colaborador, entendiendo que el mismo se siente cubierto por los conocimientos de sus compañeros en cuanto a lo técnico y en la protección ante acusaciones injustas. Relacionado netamente con la percepción del colaborador. (Sanabria y Castañeda, 2016)

Ahora se procederá a explicar las definiciones más resaltantes en torno al tema del desempeño laboral.

Para Jalagat (2016) el desempeño laboral se refiere al resultado que una persona ha aportado a la organización con respecto a su comportamiento al involucrarse en ella, y que la organización lo pueda percibir como productivo o contraproducente. Se puede lograr un buen desempeño cuando los empleados cumplen con las expectativas del empleador y son atribuibles a los éxitos de la organización.

Sonnentag et al. (2008) menciona que los científicos están de acuerdo que el desempeño debe tomarse como un concepto de aspecto multidimensional. Por lo

tanto, la teoría confirma que, el desempeño debe ser evaluado desde dos aspectos, tanto el comportamiento como las actitudes y la forma en la que esto se revela en el resultado, es decir, lo que el trabajador cree que ha logrado y lo que realmente ha logrado.

Kuman y Kesari (2017) afirman que el desempeño como tal, en relación a las tareas se componen de actitudes explícitas hacia el trabajo, incluyendo ampliamente responsabilidades elementales designadas como parte de la explicación integral de la tarea. Este necesita mayor habilidad cognitiva y facilidad por medio del mismo conocimiento. En general, el desempeño laboral es definido como: “un conjunto de actitudes, rendimiento y comportamiento laboral del trabajador” (Rojas, 2019, p. 39)

Palmar y Valero (2014) mencionaron la presencia de algunos factores que influían en el desempeño laboral, estos, aunque eran diversos y se diferenciaban entre un autor y otro, eran los siguientes:

El ambiente de trabajo, haciendo alusión a todo lo relacionado con lo estructural de la organización, la luz, el ambiente, si es cómodo o no para que el trabajador pueda disponer de él y cumplir con los objetivos propuestos. Nicolaci (2008) menciona la relevancia de este aspecto para ayudar en el positivismo de los trabajadores al momento de brindar los servicios.

El salario, es la motivación básica de todo colaborador, y ayuda a realizar una actividad entendiendo que tendrá una remuneración que vaya acorde al esfuerzo empleado que le beneficie a él y a su entorno más cercano. Relacionado también con los Incentivos y la motivación, lo que permitirá que trabaje de manera efectiva y eficaz. Esto evidencia la importancia de que en una organización se mantenga una atención especial por los colaboradores. (Bedodo, 2006)

Relaciones interpersonales, que tiene relación con la forma en la que trabaja como equipo, de modo tal que, si siente armonía en su ambiente de trabajo, su visión del mismo será más positivista y con una carga más llevadera. Estas características psicosociales son vitales para mantener a flote al equipo y poder cumplir las metas en la mayor brevedad posible. (Moreno y Perez, 2018)

Jornada laboral, en relación al número de horas que trabaja el colaborador y como se acopla con su vida familiar y social. De esto también se desprende el horario de trabajo, para dar las horas de descanso necesarias para que disponga de todas sus capacidades para cumplir con sus objetivos. Moya et al. (2005) afirma que, adecuar correctamente esto ayudaría en el aumento del desempeño.

Cancelación puntual del salario, en relación a la responsabilidad de ambas partes. Por un lado, se encuentra el correcto uso de sus facultades para cumplir sus labores y por el otro, el contar con una empresa que no retarda en el cumplimiento de sus promesas a los colaboradores. (Zúñiga, 2020)

Para esto, según Rojas (2019) basado en las competencias determinadas por el Ministerio de Salud, propuso las siguientes dimensiones para evaluar el desempeño en esta área:

Calidad de trabajo, en referencia a la aplicación de capacidades cognitivas teóricas y técnicas que posee el individuo para desempeñarse con un servicio de calidad. De esto se desprende, una habilidad neta para poder trabajar a nivel cognitivo, afectivo y psicomotor. Teniendo como indicadores al alto grado de detalle y la caracterización de la iniciativa laboral.

Responsabilidad, en referencia al conjunto de actitudes que tiene un colaborador para cumplir con las metas previstas en el tiempo estimado con el nivel de calidad esperado a través del uso de nuevas herramientas. Para esto es necesario

dominar una metodología, ser eficientes y autónomos en el trabajo, así como, saber solucionar problemas.

Trabajo en equipo, en relación a la aportación de conocimientos de todo tipo que puedan ayudar a que la organización en conjunto sea beneficiaria, mostrando empatía y capacidad para seguir instrucciones y también para brindar aportes. Esta dimensión se caracteriza por mantener la integración y saber seguir el liderazgo y tomarlo.

Compromiso institucional, en relación a la capacidad que tiene el individuo para identificarse con su institución y pueda representarla como si fuera uno mismo, a tal punto que, cumple con sus actividades y con sus compañeros como parte de su servicio. En medio de esto es prioritario conocer el nivel del compromiso del colaborador y su capacidad para asumir responsabilidades.

Hablando en términos generales sobre el vínculo teórico real y existente entre el estrés laboral y el desempeño, Ogohi (2020) afirma que los colaboradores que sufren estrés en el lugar de trabajo, intentan apartarse de los factores estresantes en términos de alta rotación y absentismo laboral. Y, si dejar el trabajo no es fácil, pueden crear problemas para la gerencia, es decir, ineficiencia en el desempeño, desperdicio de recursos operativos, creación de obstáculos para los subordinados, etc. Nagib et al. (2016) menciona por su parte que, muchos investigadores confirmaron un mayor interés de los investigadores en el campo del comportamiento organizacional en el estudio de factores que afectan el desempeño laboral, y se encontró una creciente disposición de las empresas por reducir el estrés laboral o neutralizar sus efectos con el fin de mejorar el rendimiento y eficacia de los colaboradores.

Ugur et al. (2013) evidencia que, en estudios científicos actualizados, se ha encontrado la presencia de cuatro tipologías de asociación entre las categorías de estrés laboral y desempeño laboral: Una asociación lineal de tipo negativa, una

asociación lineal de tipo positiva, una asociación curvilínea y, ninguna asociación expuesta entre los dos a nivel conceptual.

Jehangir et al. (2011) afirma que las incidencias positivas y negativas de la variable estrés son reconocibles ampliamente dentro de una fuerte relación entre estrés y rendimiento o desempeño. Bajo estándares reducidos de estrés, es posible que los funcionarios no se encuentren alertas o más involucrados para dar su máximo. De modo que, aumentar una cantidad baja en el estado de estrés puede permitir la mejora del rendimiento, pero solamente hasta un nivel específico. Es casi una probabilidad que, exista un grado adecuado de estrés en la mayoría de las tareas. Más lejos de ese estándar, el rendimiento se inclina al deterioro. En niveles muy altos, se crea agitación, excitación y amenaza extrema para los funcionarios, impidiendo un correcto desempeño.

Es importante mencionar entonces, que, a lo largo de las investigaciones el bajo desempeño laboral en las organizaciones ha sido evaluada como un resultado o consecuencia de elevados estándares de estrés en el entorno laboral lo que afectó la calidad del servicio o producto, ocasionando mayores costos para la empresa (Ismail et al., 2015)

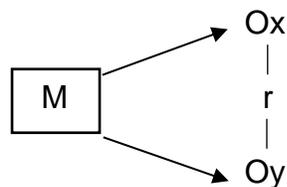
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación de tipo aplicada, ya que, se conocerá a mayor profundidad un fenómeno y se lo caracterizará en sus diferentes dimensiones para poder dar respuesta a los diferentes problemas presentados en un inicio del estudio (Monje, 2011)

En referencia, al diseño de investigación, el estudio fue no experimental, enfatizando una eliminación de la manipulación de variables, limitando los esfuerzos del investigador a la descripción objetiva de resultados. Mientras que, siendo de corte transversal, se reconoce que la evidencia de adquisición de datos se da en un único periodo de tiempo. (Hernández et al., 2014)

Y finalmente, sobre el nivel del estudio, que fue descriptivo-correlacional simple. Por razones iniciales de trabajar un análisis del fenómeno, y posteriormente, establecer un vínculo estadístico de las variables. (Cauas, 2015). De esta manera la esquematización es de la siguiente manera:



Dónde:

M = muestra del estudio

Ox y Oy = observación de las variables

r = posible relación

3.2. Variables y Operacionalización

Variable independiente: Estrés laboral

Definición conceptual: Según la OIT es definida como “Un trastorno que perjudica las finanzas, la producción y la salud física y psicológica de los trabajadores de las empresas en desarrollo y en vías de desarrollo.” (2016, p. 2)

Definición operacional: Será medida en sus diferentes dimensiones propuestas por la Escala del Desempeño laboral elaborado por la OIT.

Indicadores:

- Clima organizacional
- Estructura organizacional
- Territorio organizacional
- Tecnología
- Influencia del líder
- Falta de cohesión
- Respaldo de grupo

Escala de Medición: Ordinal

Variable dependiente: Desempeño laboral

Definición conceptual: Es definido como: “un conjunto de actitudes, rendimiento y comportamiento laboral del trabajador” (Rojas, 2019, p. 39)

Definición operacional: Será medida en sus diferentes dimensiones propuestas por el Ministerio de Salud, utilizadas por Rojas (2019) y adaptadas por Apaza (2021)

Indicadores:

- Clima de trabajo
- Responsabilidad
- Trabajo en equipo
- Compromiso Institucional

Escala de Medición: Ordinal

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población:

Al entender que la población es vista como el conjunto de unidades de análisis; es decir, que tienen atributos parecidos y son la fuente esencial del estudio (Hernández y Mendoza, 2018), es importante mencionar que, para el presente estudio se trabajará con un total de 377 colaboradores del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, de ambos sexos.

- **Criterios de inclusión**

- Trabajadores del Hospital
- Edad entre 18 y 60 años
- Firma del consentimiento informado.

- **Criterios de exclusión**

- Colaboradores de otros hospitales
- Personas que no quieran participar del estudio
- Con edad inferior a 18 años o mayor a los 60.

Muestra:

Entendiendo que, hay dificultad para poder analizar a la población total, surge la necesidad de extraer una parte de la misma para poder aplicar al estudio. De esta forma, la muestra es caracterizada como un colectivo representativo compuesto por unidades de análisis, que permitirán recabar los datos para el posterior procesamiento (Hernández y Mendoza, 2018) De modo que, tras la muestra estadística se determinó que se trabajaría con un total de 191 colaboradores con edades oscilantes entre los 18 y los 60 años de edad. Sin embargo, por las complicaciones de la pandemia y el acceso a la población de manera libre, se pudo aplicar el instrumento sobre 102 trabajadores.

Muestreo:

El siguiente estudio aplicará un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que, por consideración del tiempo y de los costos que implica, el

investigador decidirá quién participa de la investigación según los criterios definidos previamente (Otzen y Manterola, 2017).

Unidad de análisis: Colaborador del hospital

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para efectos de este estudio, se aplicará la técnica de la encuesta que nos permitirá recibir información de cada una de las variables de manera independiente. Esta es definida por López y Fachelli (2016) como un sistema de preguntas sistemáticas que permite conocer con mayor profundidad y especificidad un fenómeno concreto.

Instrumento

El instrumento que fue utilizado para recoger información en este estudio, es el conocido como Cuestionario, el cual, fue definido por Meneses (2016) como aquella herramienta que se hace necesaria para recabar determinados datos en una investigación de enfoque cuantitativo.

En la evaluación de la primera variable, que es el estrés laboral, se aplicó la Escala de Estrés Laboral brindada por la OIT-OMS en el año 2013. Esta cuenta con un total de 25 reactivos con alternativas de respuesta tipo Likert (Nunca, rara vez, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente, siempre). Estos fueron validados a una población con características similares a las empleadas en el presente estudio.

El cuestionario en mención, pasó por un proceso de validez, definido como el equilibrio entre lo que afirma el marco teórico en relación a un fenómeno y los hechos que se desprenden de la aplicación del instrumento (Ventura, 2017) De modo que, para esta investigación, se utilizó la validación de contenido aplicado por Bernott (2019) donde indica que se encontraron valores inferiores a .05.

Así como la validación por juicio de expertos, donde en conjunto determinaron que la escala era válida para su aplicación.

Por su parte en lo referente a la confiabilidad del instrumento, definido como la característica que posee un instrumento para dar los mismos resultados independientemente del tiempo en el que fueron aplicados (Ventura y Caycho, 2017). Bernott (2019) habiendo validado el instrumento, encontró un índice de Alfa de Cronbach de 0.89, lo que indica que se encuentra en un nivel altamente confiable.

En lo que respecta al segundo instrumento para medir la variable desempeño laboral, se utilizó el Cuestionario de Desempeño Laboral elaborado por el Ministerio de Salud, utilizado por Rojas (2020). Tiene un total de 31 ítems con opciones de respuesta tipo Likert (Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca) evaluando la variable en cuatro dimensiones específicas.

En cuanto a su validez, el instrumento fue sometido a criterio de jueces, por Rojas (2020) realizado por tres expertos en la pericia, de modo que, tras el análisis emitido por cada uno de ellos se determinó que el instrumento fue válido para ser aplicado a la población. Por su parte en lo concerniente a la confiabilidad, se halló un Alfa de Cronbach de 0.868, evidenciando que se encontraba apta para medir la variable.

3.5. Procedimientos

El siguiente estudio de relación entre el estrés laboral y desempeño, inició con la búsqueda la cantidad exacta de la población de colaboradores que laboran en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Por medio del encargado, se encontró que cuenta con un total de 377, por lo que se trabajó con una muestra específica de la población, considerándose solo 191, usando un muestreo probabilístico por conveniencia debido a que, será el autor el que determine en base a criterios específicos los participantes del estudio.

Posterior a ello, se procederá a la validación y adaptación de los instrumentos en una muestra piloto con características similares a lo especificado. Para esto se usará la validez de contenido por medio de criterio de jueces, con el apoyo de tres especialistas que conocen estos temas. Asimismo, se trabajará con la muestra piloto para deducir el índice de Alfa de Cronbach en esta población.

Una vez que se tengan los instrumentos validados, se procederá a la recabación de datos por medio del formulario de Google Form, al que tendrán acceso los participantes a través de sus correos. Una vez llegado al total de la muestra se trabajarán los datos en el programa SPSS 23.0 para realizar el análisis de los mismos. Luego de eso, se describirán los datos en gráficos y tablas que explicarán los hallazgos.

Finalmente, se realizará la discusión de resultados contrastando lo hallado con los antecedentes y la teoría especificada en el proyecto. Una vez identificado los puntos más resaltantes y logrado los objetivos propuestos se darán a conocer las conclusiones y recomendaciones pertinentes al tema.

3.6. Método de análisis de datos

En un primer momento se trabajará con la estadística de tipo descriptiva, que facilitará la definición de niveles en cada variable, por medio de figuras y tablas (Hernández et al., 2014).

Como siguiente paso, se aplica la prueba de normalidad de los datos para elegir la mejor prueba estadística de correlación. Dentro del manejo de la estadística inferencial, el uso de la prueba de normalidad Shapiro Wilk por medio del cual se determinó el uso de una estadística no paramétrica. Posterior a ello, se procedió a trabajar con el índice de correlación de Spearman (Delgado et al., 2020; Laurencio y Laurencia, 2020) y la escala de tipo ordinal de medida de las categorías de investigación (Hernández et al., 2014).

3.7. Aspectos éticos

El siguiente estudio de investigación será guiado por los principios bioéticos propuestos por el Código de Ética de la Universidad César Vallejo (2020) para todo proceso de investigación, los cuales se describen a continuación:

- Se respetará el principio de autonomía al brindar un consentimiento informado a cada participante de modo que, se deja a su libre elección formar parte de la muestra o restringirse de hacerlo.
- Se respetará el principio de no maleficencia al buscar ser tolerantes con todos los participantes de modo que, la investigación no sea en modo alguno una ofensa en cuanto a raza, sexo, entre otros.
- Se respetará el principio de beneficencia al proteger el derecho de todos los participantes a estar informados y al cuidar su integridad física y emocional.
- Se respetará el principio de justicia, al darle a todos los miembros de la muestra el mismo nivel de participación y la misma protección a los datos brindados.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Correlación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto COVID-19

	Rho de Spearman	Desempeño laboral
	Coefficiente de correlación	-,230**
Estrés laboral	Sig. (bilateral)	,002
	N	102

En la tabla 2, se aprecia que existe una correlación negativa y débil (-0,230) entre el desempeño laboral y el estrés laboral. Adicional a ello, se evidencia que el nivel de significancia (0,002) es menor que 0,01 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se confirma que la correlación encontrada es significativa.

Tabla 2. Correlación entre la dimensión 1 del estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto COVID-19

Rho de Spearman		Desempeño Laboral
	Coefficiente de correlación	-,173**
Dimensión 1	Sig. (bilateral)	,082
	N	102

En la tabla 3, se evidencia que el nivel de significancia (0,082) es mayor que 0,05 por lo que se acepta la hipótesis nula y se confirma que no existe relación entre estas variables.

Tabla 3. Correlación entre la dimensión 2 del estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto COVID-19.

Rho de Spearman		Desempeño Laboral
	Coefficiente de correlación	-,236**
Dimensión 2	Sig. (bilateral)	,017
	N	102

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

En la tabla 4, se percibe que existe una correlación negativa y débil (-0,236) entre el desempeño laboral y la estructura organizacional. Asimismo, se evidencia que el nivel de significancia (0,017) es menor que 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se confirma que existe relación entre estas variables.

Tabla 4. Correlación entre la dimensión 3 del estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto COVID-19

Rho de Spearman		Desempeño Laboral
	Coefficiente de correlación	-,333**
Dimensión 3	Sig. (bilateral)	<,001
	N	102

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

En la tabla 5, se aprecia que existe una correlación negativa y moderada (-0,333) entre el desempeño laboral y el territorio organizacional. Sin embargo, se evidencia que el nivel de significancia (<,001) es menor que 0,01 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se confirma que existe relación entre estas variables.

Tabla 5. Correlación entre la dimensión 4 del estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto COVID-19

Rho de Spearman		Desempeño Laboral
	Coefficiente de correlación	-,123
Dimensión 4	Sig. (bilateral)	,217
	N	102

En la tabla 6, se evidencia que el nivel de significancia (0,217) es mayor que 0,05 por lo que se acepta la hipótesis nula y se confirma que no existe relación entre estas variables.

Tabla 6. Correlación entre la dimensión 5 del estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto COVID-19

Rho de Spearman		Desempeño Laboral
	Coefficiente de correlación	-,158
Dimensión 5	Sig. (bilateral)	,113
	N	102

En la tabla 7, se evidencia que el nivel de significancia (,113) es mayor que 0,05 por lo que se acepta la hipótesis nula y se confirma que no existe relación entre estas variables.

Tabla 7. Correlación entre la dimensión 6 del estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto COVID-19

Rho de Spearman		Desempeño Laboral
	Coefficiente de correlación	-,115
Dimensión 6	Sig. (bilateral)	,251
	N	102

En la tabla 8, se evidencia que el nivel de significancia (,251) es mayor que 0,05 por lo que se acepta la hipótesis nula y se confirma que no existe relación entre estas variables.

Tabla 8. Correlación entre la dimensión 7 del estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto COVID-19

Rho de Spearman		Desempeño Laboral
	Coefficiente de correlación	-,250*
Dimensión 7	Sig. (bilateral)	,011
	N	102

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

En la tabla 9, se percibe que existe una correlación negativa y débil (-0,250) entre el desempeño laboral y el respaldo grupal. Sin embargo, se evidencia que el nivel de significancia (,011) es menor que 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se confirma que existe relación entre estas variables.

Tabla 9. Niveles de estrés laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto COVID-19

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	26.5%
Regular	51	50%
Alto	24	23.5%
Total	102	100,0

En la tabla 10, se puede observar que un 23.5% (24) de los trabajadores asistenciales muestran un nivel alto de estrés laboral. Asimismo, el 50% (51) de los colaboradores alcanzan un nivel regular. Finalmente, un 26.5% (27) evidencian un nivel bajo de estrés en su ambiente laboral.

Tabla 10. Niveles de desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto COVID-19

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	12	11.8%
Alto	90	88,2
Total	102	100,0

En la tabla 11, se puede observar que un 88.2% (90) de los trabajadores asistenciales muestran un nivel alto de desempeño laboral. Asimismo, el 11.8% (12) de los colaboradores alcanzan un nivel medio. Por tanto, ningún colaborador considera evidenciar un nivel bajo de desempeño en su ambiente laboral.

V. DISCUSIÓN

El estudio en cuestión se realizó con el fin de determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto COVID 2021. Por ende, se decidió utilizar una metodología cuantitativa de tipo correlacional sobre una muestra de 191 colaboradores de dicho establecimiento. Debido a las particularidades del contexto por la pandemia, se logró encuestar a un total de 102 trabajadores, que estuvieron dispuestos a participar de la investigación. En vista de ello, se encontraron los siguientes resultados:

Respecto al objetivo general, que fue determinar la relación entre las variables de estudio, se pudo identificar según la tabla 1 un índice de rho de Spearman de $-0,230$ lo que indica que la relación es negativa pero débil. Siguiendo este hallazgo se puede afirmar que mientras haya un mayor índice de estrés laboral, habrá un menor desempeño laboral entre los colaboradores. Esto se compara con lo encontrado por Delgado (2020) cuando encontró un índice de correlación negativo de $-0,650$; García (2018) halló un resultado similar, pero con un índice mayor de correlación ($-0,743$) y, Fernández (2016) halló una correlación aún mayor de $-0,778$. Lo que evidencia que los resultados son considerablemente significativos al ser contrastados con los trabajos previos encontrados.

Adicional a ello, es importante mencionar, que la relación débil que se halló puede deberse al contexto de la pandemia, donde muchos se vieron obligados a cumplir con sus funciones a pesar de las dificultades que encontraban. De modo que, al aumentar una cantidad de estrés esperada, los colaboradores mejoraron en cierta manera sus niveles de desempeño por lo que se exigía de ellos. (Jehangir et al., 2011) Sin embargo, la presencia activa del estrés entre los trabajadores muestra la real afectación que se da sobre el desempeño, a pesar, que se dio lo mejor que se pudo generando en muchas ocasiones baja calidad en los servicios prestados

(Ismaeil et al., 2015) y una baja capacidad empática hacia los pacientes y hacia el público en general (Astres y Alves, 2020)

En lo concerniente al primer objetivo específico, donde se buscó determinar el nivel de estrés entre los colaboradores, se pudo evidenciar que el 50% de ellos presentan un nivel regular de estrés, añadido al 23.5% que presenta nivel alto. Esto se compara, con lo encontrado por Delgado (2020) cuando halló niveles alto y medio de estrés entre la población estudiada en la Red Salud. Asimismo, Dueñas (2020) encontró que el 35.5% de sus encuestados manifestaba estar anímicamente desmotivados, por lo que eso repercutía en su trabajo dando servicios de baja calidad. Esto en general, debido a que, las demandas laborales eran superiores a la recompensa que esto implicaba.

Lo anteriormente encontrado, se confirma con la teoría también, ya que Won et al. (2021) menciona que el estrés laboral se convierte en toda una reacción de aspecto físico y emocional perjudicial que, es generada cuando las obligaciones de trabajo no están vinculadas con las capacidades, deseos y/o demandas de los trabajadores. Adicional a ello, la OIT (2016) añade que este fenómeno perjudica principalmente al colaborador y a la empresa a la que presta servicios, en este caso, a los hospitales. Por ende, hacer un adecuado sondeo constante y rutinario para detectar estos problemas en los trabajadores se hace indispensable para poder lograr las metas organizacionales con mayor eficiencia y rapidez. (Sarabia, 2015)

En lo que respecta al segundo objetivo específico, es importante mencionar que se identificó un total de 88.8% colaboradores que consideran que su nivel de desempeño organizacional es alto, lo que implica que, en consecuencia, que los servicios que prestan también lo son. Algo que rescatar, es que ninguno de ellos, logró identificarse con un desempeño bajo. Por su parte, Lauracio y Lauracio (2020) encontraron algo similar, al detectar que el 75% de su población consideraba que cumplía sus servicios a los pacientes con un alto grado de

eficiencia y el 84% de ellos, afirmaba tener resultados óptimos en sus servicios. Por el contrario, García (2018) encontró que ninguno de sus encuestados consideraba que su desempeño organizacional era alto y se mantenían en nivel medio el 86% de ellos.

La teoría confirma que, por tanto, el desempeño debe ser evaluado desde dos aspectos, tanto el comportamiento como las actitudes y la forma en la que esto se revela en el resultado, es decir, lo que el trabajador cree que ha logrado y lo que realmente ha logrado (Sonntag et al., 2008) Frente a esto, lo que se encontró es principalmente la visión pura de cada uno de los colaboradores acerca del trabajo que realizan. Sin embargo, esta visión no es del todo parcializada, ya que, debido a la pandemia por el COVID-19, muchos de los colaboradores se vieron forzados a cumplir con expectativas que superaban la visión de lo que ellos podrían lograr, ante esto, muchos tuvieron que cumplir con actividades que iban fuera de su horario de trabajo y suplir la falta de personal en áreas en las que incluso no tenían experiencia. (Ricci y Ruiz, 2020)

En cuanto al tercer objetivo específico, que pretende encontrar una relación entre el desempeño laboral y las dimensiones del estrés laboral se identificó que existe en general una relación negativa entre débil y moderada con las dimensiones estudiadas: Clima organizacional (-,173; $p>0.05$) evidenciado que no hay relación, probablemente por el poco conocimiento que se tiene respecto a la organización y a la forma en la que se pueden optimizar los servicios (Nasser et al., 2011). En el Territorio organizacional (-,333) se evidencia una correlación mayor debido a que la estructura de la organización es indispensable para que se pueda cumplir con las demandas laborales (Cardona, 2010). En la Estructura organizacional (-,236) la correlación se mantiene débil, en general debido a que, el cambio constante de los recursos humanos para suplir diversas áreas, disminuyó la importancia de la jerarquización en la organización (Ali et al., 2016). En la Tecnología (-,123, $p>0.05$) se evidencia que no hay relación por la poca significancia que tuvo en tiempos de pandemia la influencia de las nuevas

tecnologías (López y Reinoso, 2017). En la Influencia del líder (-,158, $p>0.05$) también se muestra que no hay relación probablemente debido a que, durante el tiempo de la cuarentena y las exigencias de la pandemia, todos tuvieron que cubrir ciertas falencias y motivarse unos a otros para poder continuar con las exigencias, sin que, exista un líder definido (García, 2020). En la Falta de cohesión (-,115, $p>0.05$) se afirma que no existe una relación porque en general cada uno de los colaboradores tuvo que trabajar de manera individual o en grupos nuevos para cubrir la mayor parte de pacientes por la falta de personal médico, lo que conllevó a que existiera mayor individualismo y un mejor rendimiento laboral por las demandas del medio y la necesidad obligatoria de tener que cumplir las metas (Huéscar et al, 2017). Por último, en Respaldo grupal (-,250) se muestra una correlación mayor, debido a que, aunque hubo mayor individualismo por la presencia de grupos nuevos, el trabajo en equipo fue necesario para poder dividirse las tareas lo más posible y poder concretar los objetivos a tiempo. (Sanabria y Castañeda, 2016)

Por último, es importante mencionar que, a nivel metodológico, trabajar con el enfoque cuantitativo ayudó a determinar claramente la relación que existía entre las variables, trabajándolas individualmente y en conjunto. (Hernández et al., 2014) Asimismo, se muestra que los instrumentos utilizados fueron los más óptimos para obtener un trabajo de mayor profundidad, sin embargo, es importante mencionar la poca incidencia del uso de los mismos para trabajar en especial con la encuesta propuesta por la OIT. Además, es preciso mencionar que, el tema en cuestión trabajado en época de pandemia permitió vislumbrar una realidad diferente a la encontrada por la mayoría de los antecedentes presentados.

VI. CONCLUSIONES

Primero, respecto al objetivo general se encuentra una correlación negativa e inversa (-,230) con un nivel de significancia superior al 0,01, lo que implica rechazar la hipótesis nula.

Segundo, en cuanto al primer objetivo específico, se encontró que un 23.5% de los trabajadores asistenciales muestran un nivel alto de estrés laboral. Asimismo, el 50% un nivel regular. Finalmente, un 26.5% (27) evidencian un nivel bajo de estrés.

Tercero, en cuanto al segundo objetivo específico, se encontró que un 88.2% de los trabajadores asistenciales muestran un nivel alto de desempeño laboral. Asimismo, el 11.8% un nivel medio. Y, ningún colaborador considera evidenciar un nivel bajo.

Cuarto, en cuanto al tercer objetivo específico, se evidencia que existe un nivel de correlación entre débil y moderado: Clima organizacional (-,173); Territorio organizacional (-,333); Estructura organizacional (-,236); Tecnología (-,123); Influencia del líder (-,158); Falta de cohesión (-,115) y Respaldo grupal (-,250).

VII. RECOMENDACIONES

Primero, al personal de gerencia del Hospital se recomienda realizar un sondeo y una evaluación constante sobre los niveles de estrés y los principales factores que generan este fenómeno con el fin de poder disminuirlo e intervenir de manera adecuada en esta afección.

Segundo, al personal de gerencia, se recomienda poder brindar incentivos a los colaboradores que permitan que se sientan entusiasmados con el trabajo que realizan y puedan tener una mayor disposición a responder a las demandas laborales que se presentan.

Tercero, al personal y los colaboradores del hospital, continuar con talleres y terapias que contribuyan a disminuir los niveles de estrés y por ende a mejorar el desempeño organizacional dentro de su ambiente de trabajo.

Cuarto, a los futuros investigadores, se recomienda que, puedan realizar una investigación de tipo correlacional entre una de las dimensiones que tuvo mayor influencia que el territorio organizacional, debido a que, si no se cuenta con la estructura adecuada no se puede realizar un trabajo óptimo.

Quinto, a los futuros investigadores, se recomienda trabajar el desempeño organizacional desde el punto de vista de la organización, evidenciando los resultados reales que se muestran en el trabajo diario de los colaboradores.

Sexto, a los futuros investigadores, se recomienda poder trabajar con una investigación cuasi experimental para poder detectar si disminuyendo los niveles de estrés laboral, el rendimiento de los colaboradores mejora.

REFERENCIAS

- Acosta, J., & Iglesias, S. (2020). Salud mental en trabajadores expuestos a COVID-19. *Revista de Neuropsiquiatría*, 83(3), 212-213. <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RNP/article/download/3784/4212/>
- Ali, G., Maehrpour, M., & Nikooravesh, A. (2016). Ogranizational Structure. *Procedia*, 230(3), 455-462. https://www.researchgate.net/publication/308736877_Organizational_Structure/link/57edb65808ae03fa0e829a88/download
- Amin, R., Hossain, A., & Masud, A. (2019). Job stress and organizational citizenship. *Management*, 5(2), 107-133. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=48880400-c5e9-43c9-a540-4b174ec1805b%40sdc-v-sessmgr02>
- Astres, M., & Alves, A. (2020). Salud mental y estrés ocupacional en trabajadores de la salud a la primera línea de la pandemia de COVID-19. *Revista cuidarte*, 11(2), 1-6. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3595/359565318002/html/index.html>
- Attar, M., Cagliyan, V., & Abdul, A. (2020). Evaluating the Moderating Role of Work-Life Balance on the Effect of Job Stress on Job Satisfaction. *Istanbul Business Research*, 42(2), 201-223. doi:<http://dergipark.gov.tr/ibr>
- Auirre, C., Vauro, M., & Labarthe, J. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. *Ciencias psicológicas*, 9(2), 293-308. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v9n2/v9n2a07.pdf>
- Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista de Ciencias farmaceuticas y bioquímica*, 1(2), 115-124. http://www.scielo.org.bo/pdf/rcfb/v2n1/v2n1_a13.pdf
- Bedodo, V. (2006). *Motivacion laboral y compensaciones*. [Tesis de grado: Universidad de Chile]. <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/113580/cs39-bedodov244.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Bernott, J. (2019). *Relación entre el estrés laboral y el liderazgo transformacional en el personal académico de la institución Casuarinas International-College*. [Tesis de maestría: Universidad Nacional Federico Villareal]. <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2809/BENOTT%20SANTANDER%20JOANES%20DEL%20CARMEN%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cardona, L. (2010). Estrés laboral en docentes de la facultad de ingeniería. *Cultura del cuidado enfermería*, 28-39. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17500/Articulo%20No%203%20Estr%C3%A9s%20laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cauas, D. (2015). *Definición de las variables, enfoque y tipo*. Bogotá: Biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia. <https://docplayer.es/13058388-Definicion-de-las-variables-enfoque-y-tipo-de-investigacion.html>
- Chen, J., Lee, N., Hui, N., & Lok, K. (2021). Impacts of job-related stress and patient safety culture on patient safety outcomes among nurses in Taiwan. *International journal of healthcare management*, 1(3) 1-9. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=73028a17-9760-4602-8316-3101dc554736%40sdc-v-sessmgr01>
- Cirera, Y., Aparecida, E., Rueda, V., & Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores en los profesionales y en las organizaciones: Análisis de investigaciones publicadas. *Invenio*, 15(29), 67-80. <https://www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf>
- Cuenca, J., Vélez, E., Bucio, J., Rodríguez, D., Ramos, G., Álvarez, C., . . . Contreras, L. (2020). La importancia de reducir la carga viral para disminuir el riesgo de contagio por el COVID 19. *Asociación médica de cirugía Plástica Estética y Reconstructiva*, 30(2), 78-93. <https://www.medigraphic.com/pdfs/cplast/cp-2020/cp202d.pdf>

- Delgado, S., Calvanapón, F., & Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Universidad Nacional de Chimborazo*, 14(2), 11-18. https://www.redalyc.org/jatsRepo/5728/572863748003/html/index.html?fbclid=IwAR3rBovBOOXVXRT_UklkH9Eb_W7Or6N6NdSGizQXyqq67JJWJA2LcTI3nGg
- Dueñas, F. (2020). *Estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes*. [Tesis de maestría: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15629/1/T-UCSG-POS-MGSS-265.pdf>
- Estefanía, J., & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Perspectivas psicológicas*, 13(1), 81-90. <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>
- Félix, R. (2018). El estrés en el entorno laboral. *CULCyT*, 15(64), 31-43. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7188504.pdf>
- Fernández, G. (2016). *Estrés laboral y desempeño laboral en profesionales de enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015*. [Tesis de maestría: Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7102/Fernandez_RGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, M. (2020). Liderazgo carismático y su influencia en la satisfacción laboral docente. Estudio de caso. *Polo del conocimiento*, 850-865. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7398410.pdf>
- García, W. (2018). *Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres - Lima, 2018*. [Tesis de maestría: Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22295/Garcia_C

W.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR2EbNNSPtq97cFBN5HOq_eLP
80FvN3xhEVKFopkVicXJsK9HSI0EiLs2Vw

Guamán, F., & Campoverde, G. (2014). *El Estrés Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral Del Personal De Planta: Médicos Y De Enfermería Que Trabajan En El Hospital Del Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social De La Ciudad De Milagro*. [Tesis de maestría: Universidad Técnica de Babahoyo].
[http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/2024?fbclid=IwAR0u-](http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/2024?fbclid=IwAR0u-75NQ24zhi_twhoXeb2OtOHGyatDk7KrNZPXmqmFOfetg20ud5TWFCk)

[75NQ24zhi_twhoXeb2OtOHGyatDk7KrNZPXmqmFOfetg20ud5TWFCk](http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/2024?fbclid=IwAR0u-75NQ24zhi_twhoXeb2OtOHGyatDk7KrNZPXmqmFOfetg20ud5TWFCk)

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico : Mc Graw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Huéscar, E., López, C., & Cervelló, E. (2017). Relación de los estilos de liderazgo, cohesión grupal, potencia de equipo y rendimiento en jugadores de fútbol no profesionales. *Universitas psychologica*, 16(4), 1-14.
<http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v16n4/1657-9267-rups-16-04-00125.pdf>

Jalagat, R. (2017). Job Performance, Job Satisfaction, and Motivation: A Critical Review of their Relationship. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 5(6), 1-9.
https://www.researchgate.net/publication/310498763_Job_Performance_Job_Satisfaction_and_Motivation_A_Critical_Review_of_Their_Relationship/link/5830553508ae004f74c0d709/download

Kuman, R., & Kesari, L. (2017). Employee Performance at Workplace: Conceptual Model and Empirical Validation. *Business Perspectives and Research*, 5(1), 1-17.
https://www.researchgate.net/publication/311650540_Employee_Performance_at_Workplace_Conceptual_Model_and_Empirical_Validation

- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-554. <https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90/182?fbclid=IwAR1ibHalL3c9Abbh8L57A3MuFXvUOxBnPKZgJkQ1S7JNKaq1pDs51LpmqM>
- Li, L., Hu, H., Zhou, H., He, C., Fan, L., Liu, X., . . . Sun, T. (2014). Work stress, work motivation and their effects on job satisfaction in community health workers: a cross-sectional survey in China. *BMJ Open*, 4(1), 1-9. <https://bmjopen.bmj.com/content/bmjopen/4/6/e004897.full.pdf>
- López, A., & Reynoso, N. (2017). *Factores asociados y nivel de estrés en los trabajadores de la empresa gerardo Ortiz*. [Tesis de grado: Universidad de Cuenca]. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27214/1/PROYECTO%20ODE%20INVESTIGACION%20C3%93N.pdf>
- López, P., & Fachelli, S. (2016). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccua_a2016_cap1-2.pdf
- Lozano, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuropsiquiatria*, 83(1), 51-56. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v83n1/1609-7394-rnp-83-01-51.pdf>
- Meneses, J. (2016). *El cuestionario*. Cataluña: Editorial UOC. https://www.researchgate.net/publication/265004566_El_cuestionario_y_la_entrevista
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Neiva: Universidad Surcolombiana. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

- Moreno, S., & Perez, E. (2015). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *CES Derecho*, 9(1), 13-34. <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf>
- Moya, L., Serrano, M., Gonzales, E., Rodríguez, G., & Salvador, A. (2005). Respuesta psicofisiológica de estrés en una jornada laboral. *Psicothema*, 5(2), 205-211. <https://www.redalyc.org/pdf/727/72717204.pdf>
- Muñoz, S., Molina, D., Ochoa, R., Sánchez, O., & Esquivel, J. (2020). Estrés, respuestas emocionales, factores de riesgo, psicopatología y manejo del personal de salud durante la pandemia por COVID-19. *Acta Pediátrica de México*, 41(1), 127-136. <https://www.medigraphic.com/pdfs/actpedmex/apm-2020/apms201q.pdf>
- Nasser, A., Chams, N., & Karkouljian, S. (2011). Organizational Climate and its Effects on the Employees Commitment. *Lebanese American University*, 127-135. https://www.researchgate.net/publication/312587192_Organizational_Climate_and_its_Effects_on_the_Employees_Commitment
- Nicolaci, M. (2008). *Condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT)*. Lomas de Zamora: Facultad de ciencias sociales. 8(2). http://cienciared.com.ar/ra/usr/3/591/hologramatica08_v2pp3_48.pdf
- Observatorio de Recursos Humanos. (15 de Septiembre de 2020). <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html>
- Organización Internacional de Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo*. Suiza: Safeday. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal Morphology*, 35(1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

- Palmar, R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39), 159-188. <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Palomino, C., & Huarcaya, J. (2020). Trastornos por estrés debido a la cuarentena durante la pandemia por la COVID-19. *Horizonte Médico*, 20(4), 66-72. <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1218>
- Ricci, I., & Ruiz, I. (7 de Abril de 2020). <https://www.easp.es/web/coronavirusysaludpublica/el-impacto-de-la-pandemia-por-covid-19-sobre-la-salud-mental-de-los-profesionales-sanitarios/>
- Rodríguez, R., & Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y seguridad del trabajo*, 14(1) 72-89. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
- Rojas, O. (2019). *Motivación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2018*. [Tesis de maestría: Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29757/Rojas_ROC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanabria, A., & Castañeda, M. (2016). Trabajo en equipo o equipo de trabajo: ¿es posible en el sistema de salud colombiano? *Revista Colombiana de Cirugía*, 98-102. <https://www.redalyc.org/pdf/3555/355545923004.pdf>
- Sarabia, M. (2015). *Los factores estresores y el desempeño laboral del personal de la empresa Distriolmedo CIA LTDA de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi*. [Tesis de grado: Univeridad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12785/1/FCHE-PSIP-88.pdf>

- Sistema económico latinoamericano y del Caribe. (08 de Septiembre de 2020).
<http://www.sela.org/es/prensa/servicio-informativo/20200908/si/67873/sanitarios>
- Sonnentag, S., Volmer, J., & Spsychala, A. (2010). Job performance. *Konstanzer Online-Publikations Systems*, 1, 427-447. https://www.uni-bamberg.de/fileadmin/uni/fakultaeten/ppp_lehrstuehle/organisationspsychologie/Publikationen_JV/Sonnentag_Volmer_Spsychala_Job_Performance_2008.pdf
- Universidad César Vallejo (2020) Código de ética en investigación.
<https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>
- Valera, R. (2013). *Administración de la compensación*. Mexico: Pearson Educacion.
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/8b6446e4bc766d7b63f03b4170474e49.pdf>
- Ventura, J., & Caycho, T. (2017). El coeficiente Omega: un método alternativo para la estimación de la confiabilidad. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales*, 15(1), 625-627. <https://www.redalyc.org/pdf/773/77349627039.pdf>
- Won, K., Yong, J., Yong, S., & Hyung, D. (2021). The Effect of Family-Friendly System in SMEs on Positive Psychological Capital and Job Stress of Employees. *Ilkogretim Online*, 10(2), 671-680.
<http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=dc0898e8-8b92-4152-bc21-9784d86e7acb%40sessionmgr4006>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Operacionalización de las variables

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Estrés laboral	Según la OIT es definida como “Un trastorno que perjudica las finanzas, la producción y la salud física y psicológica de los trabajadores de las empresas en desarrollo y en vías de desarrollo.” (2016, p. 2)	Será medida en sus diferentes dimensiones propuestas por la Escala del Estrés laboral elaborado por la OIT.	Clima organizacional	Conocimiento de la organización	Ordinal: Alto Medio Bajo
			Estructura organizacional	Jerarquización	
			Territorio organizacional	Recursos humanos	
			Tecnología	Nuevas tecnologías	
			Influencia del líder	Estilo de liderazgo	
			Falta de cohesión	Condiciones ambientales de trabajo	

			Respaldo de grupo	Factores intrínsecos del puesto
Desempeño laboral	Es definido como: “un conjunto de actitudes, rendimiento y comportamiento laboral del trabajador” (Rojas, 2019, p. 39)	Será medida en sus diferentes dimensiones propuestas por el Ministerio de Salud, utilizadas por Rojas (2019) y adaptadas por Apaza (2021)	Clima de trabajo	Minuciosidad
				Iniciativa laboral
			Responsabilidad	Metodología
				Eficiencia y autonomía
				Solución de problemas
			Trabajo en equipo	Integración
				Liderazgo
			Compromiso institucional	Nivel de compromiso
				Asumir responsabilidades

Anexo 02. Instrumento de recolección de datos estrés laboral

Sexo:

Edad:

Instrucciones

A continuación, se presenta una serie de enunciados acerca del estrés laboral, para esto se requiere que lea detenidamente cada uno de ellos y procure responder con la sinceridad que amerita el caso en la columna que corresponde a su respuesta, considerando el cuadro siguiente:

7	SIEMPRE
6	GENERALMENTE
5	FRECUENTEMENTE
4	ALGUNAS VECES
3	OCASIONALMENTE
2	RARAS VECES
1	NUNCA

N°	Ítem	7	6	5	4	3	2	1
1	¿La gente no comprende la misión y metas de la organización?							
2	¿La organización carece de dirección y objetivo?							
3	¿La estrategia de la organización no es bien comprendida?							
4	¿Las políticas generales iniciales por la gerencia impiden el buen desempeño?							
5	¿La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado?							
6	¿Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo?							
7	¿La estructura formal tiene demasiado papeleo?							
8	¿La cadena de mando no se respeta?							
9	¿No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo?							
10	¿No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo?							
11	¿Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo?							
12	¿El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado?							
13	¿No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo?							

14	¿No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia?							
15	¿Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes?							
16	¿Mi supervisor no me respeta?							
17	¿Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal?							
18	¿Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo?							
19	¿No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha?							
20	¿Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización?							
21	¿Mi equipo se encuentra desorganizado?							
22	¿Mi equipo me presiona demasiado?							
23	¿Mi equipo no respeta mis metas profesionales?							
24	¿Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes?							
25	¿Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario?							

FICHA TÉCNICA – ESTRÉS LABORAL

Nombre Original del instrumento:	Escala de Estrés Laboral (2013)
Autor y año	Original: OIT-OMS - Ivancevich & Matteson Adaptación (Valle Chicama): Adaptación peruana de Benott (2019)
Objetivo del Instrumento	Esta escala evalúa el nivel general del estrés laboral. Está dividido en 7 componentes.
Usuarios	Trabajadores asistenciales
Forma de Administración o modo de aplicación	Es una escala compuesta de 25 ítems, enunciados en forma afirmativa y con siete posibilidades de respuesta: Nunca, rara vez, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente, siempre. Se le asigna puntajes de 1 a 7.
Validez	KMO de 0.953 y Pearson Chi=4752.595
Confiabilidad	Un alfa de Cronbach con una muestra 0.97.

Sobre la Validez y Confiabilidad:

La muestra fue obtenida de 30 docentes de una institución educativa del Programa del bachillerato Internacional del Casuarinas International College de Monterrico. Los resultados obtenidos indican con respecto a la validez de constructo; que los ítems alcanzan un KMO de 0.953 y Pearson Chi=4752.595. Con respecto a la confiabilidad por consistencia interna alcanzo una puntuación de 0.970.

Joannes del Carmen Bennot Santander (2019)

Anexo 03. Instrumento de recolección de datos desempeño laboral

Sexo:

Edad:

Instrucciones

A continuación, se presenta una serie de enunciados acerca de su desempeño laboral, para esto se requiere que lea detenidamente cada uno de ellos y procure responder con la sinceridad que amerita el caso en la columna que corresponde a su respuesta, considerando el cuadro siguiente:

1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	A VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

N°	Ítem	1	2	3	4	5
1	Produce o realiza un trabajo sin errores.					
2	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.					
3	Realiza un trabajo ordenado.					
4	Realiza un trabajo en los tiempos establecidos.					
5	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo					
6	Produce o realiza un trabajo metódico.					
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.					
8	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.					
9	Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.					
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.					
11	Puede trabajar independientemente.					
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseo de mejoras.					
13	Mantiene al jefe o jefa encargados del servicio correspondiente informada del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse.					
14	Transmite esta información oportunamente.					

15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del servicio correspondiente.					
16	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades.					
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.					
18	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del servicio.					
19	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores.					
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del servicio.					
21	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el servicio.					
22	Conoce la misión y la visión del servicio que le corresponde.					
23	Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías.					
24	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.					
25	Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecte directamente.					
26	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.					
27	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.					
28	Demuestra respeto hacia los usuarios.					
29	Demuestra respeto a sus superiores.					
30	Demuestra respeto a sus colegas.					
31	Valora y Respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.					

FICHA TÉCNICA – DESEMPEÑO LABORAL

Nombre Original del instrumento:	Cuestionario para medir el Desempeño Laboral (2015)
Autor y año	Original: Ministerio de Salud-Perù Adaptación (Valle Chicama): Adaptación peruana de Llagas Chafloque (2015) y Rojas (2019)
Objetivo del Instrumento	Esta escala evalúa el nivel general del desempeño laboral. Está dividido en 4 componentes.
Usuarios	Trabajadores asistenciales
Forma de Administración o modo de aplicación	Es una escala compuesta de 31 ítems, enunciados en forma afirmativa y con cinco posibilidades de respuesta: Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca. Se le asigna puntajes de 1 a 5.
Validez	Juicio de expertos- Aceptable
Confiabilidad	Un alfa de Cronbach con una muestra 0.868

Sobre la Validez y Confiabilidad:

La muestra fue obtenida de 48 licenciadas en Enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Los resultados obtenidos indican que la validez por medio del juicio de experto obtuvo calificaciones aceptables. Con respecto a la confiabilidad por consistencia interna alcanzo una puntuación de 0.868.

Olga Cecilia Rojas Rosales (2019)

Anexo 04. Validez y confiabilidad del instrumento

Experto 01

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto

COVID-19, Nuevo Chimbote - 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA						CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y RECOMENDACION					
				NUNCA	RARAS VECES	OCASIONALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	GENERALMENTE	SIEMPRE	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el ítem y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
											Si	No	Si		No	Si	No	Si	No
Estrés laboral	Clima organizacional	Conocimiento de la organización	¿La gente no comprende la misión y metas de la organización?								X	X	X	X					
			¿La organización carece de dirección y objetivo?								X	X	X	X					
			¿La estrategia de la organización no es bien comprendida?								X	X	X	X					
			¿Las políticas generales iniciales por la gerencia impiden el buen desempeño?								X	X	X	X					
	Estructura organizacional	Jerarquización	¿La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado?								X	X	X	X					
			¿Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo?								X	X	X	X					
			¿La estructura formal tiene demasiado papeleo?								X	X	X	X					
			¿La cadena de mando no se respeta?							X	X	X	X						

Respaldo de Factor intrínsecos del	Territorio Organizacional	Recursos humanos	¿No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo?								X	X	X	X					
			¿No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo?								X	X	X	X					
			¿Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo?								X	X	X	X					
			¿El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado?								X	X	X	X					
	Tecnología	Nuevas tecnologías	¿No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo?								X	X	X	X					
			¿No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia?								X	X	X	X					
			¿Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes?								X	X	X	X					
			¿Mi supervisor no me respeta?								X	X	X	X					
	Influencia del líder	Estilo de liderazgo	¿Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal?								X	X	X	X					
			¿Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo?								X	X	X	X					
			¿No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha?								X	X	X	X					
			¿Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización?								X	X	X	X					
Falta de cohesión	Condiciones ambientales de trabajo	¿Mi equipo se encuentra desorganizado?								X	X	X	X						
		¿Mi equipo me presiona demasiado?								X	X	X	X						
		¿Mi equipo no respeta mis metas profesionales?								X	X	X	X						
		¿Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes?								X	X	X	X						

Compromiso institucional	Nivel de compromiso	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.								X		X		X							
		Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecte directamente.									X		X		X						
		Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.									X		X		X						
	Asumir responsabilidades	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.									X		X		X						
		Demuestra respeto hacia los usuarios.									X		X		X						
		Demuestra respeto a sus superiores.									X		X		X						
		Demuestra respeto a sus colegas.									X		X		X						
		Valora y Respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.									X		X		X						
											X		X		X						
											X		X		X						


José Acosta Fuentes
 FISIÓLOGO
 CMP. 47189 - RNE 13657
 DNI: 2796382

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : _____

OBJETIVO : VALIDEZ DE INSTRUMENTO

DIRIGIDO A : _____

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

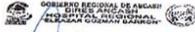
NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : José Luis Acosta fuentes

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestría en Gestión en los Servicios de Salud


José Acosta Fuentes
 FISIÓLOGO
 CMP. 47189 - RNE 13657
 DNI: 2796382

Experto 02

Compromiso institucional	Nivel de compromiso	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.							X	X	X	X			
		Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecte directamente.								X	X	X	X		
		Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.								X	X	X	X		
	Asumir responsabilidades	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.								X	X	X	X		
		Demuestra respeto hacia los usuarios.								X	X	X	X		
		Demuestra respeto a sus superiores.								X	X	X	X		
		Demuestra respeto a sus colegas.								X	X	X	X		
			Valora y Respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.							X	X	X	X		


 GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
 DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
 INSTITUCIÓN EDUCATIVA "GUSTAVO BUSTOS"
M.C. Roger Uriol Castillo
 C.M.P. N° 18642 - R.N.E. N° 11261
 JEFE DPTO. CIRUGIA

 FIRMA

DNI: 17906697

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO :

OBJETIVO :

VALIDEZ DE INSTRUMENTO

DIRIGIDO A :

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Roger Uriol Castillo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestría en Educación Superior e Investigación

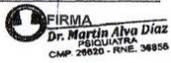

 GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
 DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
 INSTITUCIÓN EDUCATIVA "GUSTAVO BUSTOS"
M.C. Roger Uriol Castillo
 C.M.P. N° 18642 - R.N.E. N° 11261
 JEFE DPTO. CIRUGIA

 FIRMA

DNI: 17906697

Expero 03

Compromiso institucional	Nivel de compromiso	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.								X	X	X	X	
		Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecte directamente.								X	X	X	X	
		Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.								X	X	X	X	
		Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.								X	X	X	X	
		Demuestra respeto hacia los usuarios.								X	X	X	X	
		Demuestra respeto a sus superiores.								X	X	X	X	
		Demuestra respeto a sus colegas.								X	X	X	X	
		Valora y Respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.								X	X	X	X	



 DNI: 09061384

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : _____
 OBJETIVO : VALIDEZ DE INSTRUMENTO

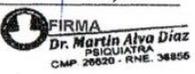
DIRIGIDO A : _____

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Martin Sabino Alva Díaz

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestría en Salud Publica y Gerencia de programas Sociales



 DNI: 09061384

Confiabilidad del instrumento

Análisis de fiabilidad por Alfa de Cronbach

Estrés laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,824	25

Nota: Los datos fueron obtenidos de la prueba piloto aplicada a parte de la población.

Respecto a la primera variable, con un total de 25 ítems, se obtuvo un Alfa de Cronbach de .824, lo que confirma que el índice de confiabilidad es alto, permitiendo obtener los resultados necesarios.

Análisis de fiabilidad por Alfa de Cronbach

Desempeño laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	31

Nota: Los datos fueron obtenidos de la prueba piloto aplicada a parte de la población.

En lo concerniente a la segunda variable, con un total de 31 ítems, se obtuvo un Alfa de Cronbach de .899, lo que indica un índice alto de confiabilidad, considerando que, esto permite determinar el nivel de desempeño laboral aplicado a trabajadores asistenciales.

Anexo 05. Cálculo del tamaño de la muestra

Población: De acuerdo con los datos confidenciales proporcionados por la institución donde se trabajó el presente trabajo de investigación, se determinó que el total de la población correspondía a un total de 377 colaboradores del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote.

Por tanto para determinar la muestra representativa de la población se realizó la aplicación del muestreo aleatorio simple para muestra finita al conocerse el total de la población. De lo cual se encontró que, la cantidad de encuestados deberían ser 191 colaboradores.

$$n = \frac{N z^2 P (1-P)}{(N-1) e^2 + Z^2 P(1-P)}$$

Remplazando los datos:

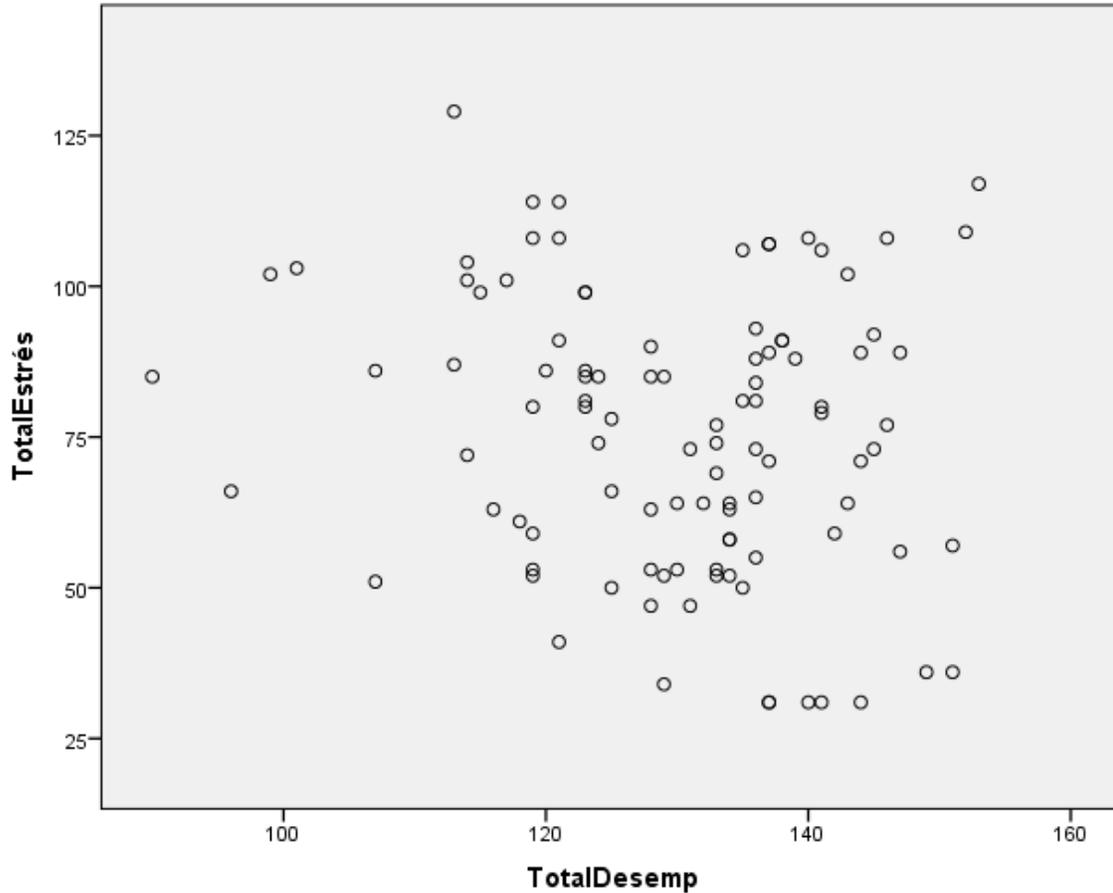
$$n = \frac{(377)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(377)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{362.0708}{94.25 + 0.9604}$$

$$n = 191$$

Anexo 06. Prueba de normalidad de la muestra

Figura 1. Diagrama de dispersión entre puntajes del estrés laboral y el desempeño laboral



Interpretación

En la figura 1 se evidencia que existe una tendencia negativa y constante, por lo que no muestran indicios de correlación significativa, por tanto, no se logra determinar el nivel de la relación.

Tabla 11. Prueba de normalidad de las puntuaciones del estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el contexto COVID-19

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,807	102	<,001
Desempeño laboral	,375	102	<,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Respecto a la tabla 1, se puede apreciar que prevalece la no normalidad (<,001) por tanto se evidencia que prevalece la no normalidad de los datos, se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que, se debe utilizar una estadística no paramétrica, como es el caso del coeficiente de Rho de Spearman.

Anexo 07. Autorización de la institución donde se aplicó la Investigación



Dirección Regional de Salud Ayacucho
M.E. Doctor Guzmán Barrón



NOTA INFORMATIVA N°019-2021-UE-EGB-NCH-UCOVID/J

A : Dennys Velásquez Carrasco
Jefe Unidad Administrativa de Docencia e Investigación

DE : M.C. José Erick Ramírez Benites
Jefe Administrativo Unidad COVID

ASUNTO : **FACILIDADES DE INVESTIGACIÓN**

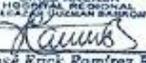
Referencia : EXPEDIENTE N°21-004142-001

Fecha : Nuevo Chimbote, 18 de junio del 2021

Tengo a bien dirigirme a usted para hacerle llegar mi cordial saludo y así mismo, de acuerdo al documento de la referencia y habiendo revisado la metodología de trabajo de investigación que se solicita ejecutar en nuestro nosocomio, veo conveniente dar la autorización y las facilidades que requiere el investigador, ya que su población de estudio es el trabajador asistencial del hospital y el resultado de su investigación dará un aporte a jefatura de personal y a jefatura de Gestión de la Calidad en la mejora de su gestión.

Agradeciéndole por su atención al presente quedo de usted.

Atentamente,


M.C. José Erick Ramírez Benites
C.M. N° 51353
JEFE ADMINISTRATIVO UNIDAD COVID

HOSPITAL DE APOYO "ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN" Nue Chimbote UADI	
FIRMA	HORA
<i>JRB</i>	18/06/21 7:15 PM
RECIBIDO	

JERB
Cc. / Archivo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SOSA APARICIO LUIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN EN EL CONTEXTO COVID-19, NUEVO CHIMBOTE - 2021.", cuyo autor es APAZA TITO MAURICIO GALINDO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 04 de Agosto del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SOSA APARICIO LUIS ALBERTO DNI: 32887991 ORCID 0000-0002-5903-4577	Firmado digitalmente por: LASOSAS el 22-08-2021 20:39:03

Código documento Trilce: TRI - 0168001