



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN TIEMPOS DE EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD HUARANGO, SAN IGNACIO, 2021”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA

Autor:

Bach. Juan Manuel Gonzales Flores

Asesora:

Mg. Nancy Vigo Terrones

CÓD. ORCID: 0000-0001-8052-7053

Línea de Investigación:

Salud Integral Humana

Pimentel – Perú

2021

DEDICATORIA

A Dios, ya que gracias a
él he logrado concluir mi
carrera.

A mi esposa, a mi hijo y mi madre,
porque siempre estuvieron a mi lado
brindándome su apoyo y sus
consejos para hacer de mí una mejor
persona.

A mi padre Carmen, mis
hermanos Doris; Darlyn
y Delia; a mi cuñado
Danilo y mi sobrino
Dylan aunque no estén
físicamente con
nosotros; sé que desde
el cielo me cuidan y me
guían para que todo
salga bien.

A mis amigos y compañeros por
apoyarme y brindarme su orientación
y consejos.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirme lograr
mi sueño.

A mi familia, por darme
esperanza y a mis seres
queridos que desde el cielo
alumbraron mi esfuerzo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Índice de abreviaturas	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. DESARROLLO	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo de investigación	15
3.2 Diseño de investigación.....	15
3.3 Variables y operacionalización.....	16
3.4 Población, muestra y muestreo.....	18
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.6 Procedimiento de recolección de datos e informaciones.....	19
3.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	20
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	21
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	39

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla1: Nivel de estrés laboral	21
Tabla 2: Nivel de desempeño laboral	22
Tabla 3: Prueba de normalidad	24
Tabla 4: Correlación entre estrés laboral y desempeño laboral	25
Tabla 5: Tabla cruzada entre variables	26
Tabla 6: Correlación entre estrés laboral y productividad laboral	27
Tabla 7: Correlación entre estrés laboral y eficiencia laboral	28
Tabla 8: Correlación entre estrés laboral y eficacia laboral	29

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Figura 1: Nivel de estrés laboral	21
Figura 2: Nivel de desempeño laboral	22
Figura 3: Asociación entre estrés laboral y desempeño laboral	26

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

Hi: Hipótesis de investigación

Ho: Hipótesis nula

OIT: Organización Internacional del Trabajo

Rho: Coeficiente de correlación

RESUMEN

Con la investigación se buscó alcanzar el objetivo: determinar la relación que existe entre estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio, 2021. Metodológicamente, se trabajó una investigación con enfoque cuantitativo y diseño descriptivo correlacional; se recogió información de una población muestra conformada por 23 trabajadores de la entidad seleccionada, para ello se les aplicó la técnica de la encuesta y dos cuestionarios adaptados de anteriores investigadores, cuya validez y confiabilidad quedó demostrada; los datos obtenidos fueron procesados utilizando el programa Excel y luego analizados en el software SPSS. Los resultados indican que el nivel de estrés en el 82,6% es de nivel alto, asimismo, el desempeño laboral en el 60,9% es de nivel regular; referente al objetivo general, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, adoptó el valor de -0,526, en tal razón, se aceptó la hipótesis de investigación y se rechazó la hipótesis nula. Se concluye que existe correlación negativa moderada entre ambas variables, lo cual significa que se trata de una correlación inversa pues demuestra que a mayor estrés menor será el desempeño laboral del personal.

PALABRAS CLAVE: estrés, desempeño laboral, productividad, eficiencia, eficacia.

ABSTRACT

The research sought to achieve the objective of: determining the relationship between stress and job performance in times of health emergency due to COVID-19 at the Huarango Health Center, San Ignacio, 2021. Methodologically, an investigation was carried out with a quantitative approach and descriptive correlational design; Information was collected from a sample population made up of 23 workers from the selected entity, for which the survey technique and two questionnaires adapted from previous researchers were applied, the validity and reliability of which was demonstrated; the data obtained were processed using the Excel program and then analyzed in the SPSS software. The results indicate that the stress level in 82.6% is of a high level, likewise, the work performance in 60.9% is of a regular level; Regarding the general objective, the Spearman Rho correlation coefficient adopted the value of -0.526, for this reason, the research hypothesis was accepted and the null hypothesis was rejected. It is concluded that there is a moderate negative correlation between both variables, which means that it is an inverse correlation since it shows that the higher the stress, the lower the work performance of the staff.

KEYWORDS: stress, job performance, productivity, efficiency, effectiveness.

I. INTRODUCCIÓN

El contexto mundial debido a la pandemia por covid-19 ha traído consigo nuevos retos, muchos de ellos en el sector laboral. Las condiciones de trabajo y empleo, como las altas demandas de trabajo, cambios en la jornada laboral y la inseguridad contractual, entre otros, pueden generar situaciones de angustia o pánico que afectan la salud mental de las personas trabajadoras. El personal de enfermería en el mundo, el 38% de los profesionales tiene menos de 35 años, en comparación con el 17%, de 55 años o más; sin embargo, la pandemia de COVID-19 ha dejado al descubierto la vulnerabilidad de los sistemas de salud, así como el déficit de profesionales de enfermería para enfrentar la situación desde la primera línea de atención, produciendo situaciones nuevas como el desconocimiento de la enfermedad, de los síntomas, de lo que puede llegar a producir; a todo esto, se suma la falta de material suficiente, para una atención de calidad y segura, así como una sobrecarga de trabajo muy elevada, es por ello que ha derivado a la exposición de situaciones estresantes, tales como, no saber cómo ni cuándo iba a acabar todo, si iban a poder tener vacaciones, realizar horas extras por falta de personal, etc. (1).

Al respecto, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), refiere que el estrés laboral es un problema que preocupa a la humanidad, que puede presentarse en cualquier oficio, pero sin duda alguna, son los profesionales de enfermería los que presentan mayor estrés laboral debido al incremento de la demanda para asistir, trabajo bajo presión, la exposición a riesgo de infección por COVID-19, interactuar con personas con el estado emocional alterado, además del descontento por la escasez de equipos de protección que le den seguridad (2).

En el Perú y en cualquier parte del mundo, los profesionales de enfermería destacan como indispensables en cualquier momento; pero, especialmente durante una emergencia de salud pública. Durante la pandemia de COVID-19, las enfermeras experimentan presión, miedo, agotamiento, aislamiento y trauma emocional continuo. Este estrés y trauma continuos impactan su salud mental, seguridad y capacidad para proporcionar la mejor atención posible. El

estrés de enfermería es la consecuencia o estímulo nocivo generado por el aumento de trabajo, las interacciones con un gran grupo de personas, el entorno físico y la escasa comunicación del personal de salud (2).

La problemática del estrés laboral de los profesionales de enfermería se complica cuando se experimentan momentos intensos o situaciones que producen recarga laboral, el cual se ve potenciada por el trabajo en turnos y guardias nocturnas, así como, la responsabilidad que tiene en la efectividad de los resultados de las diferentes intervenciones; este tipo de situaciones producen respuestas emocionales que traen como consecuencia la presencia de manifestaciones psicosomáticas que van desde, la sensación de agotamiento físico, malestar persistente, constante dolor de cabeza, insomnio y alteraciones gastrointestinales; así como cambios de conducta, como irritabilidad, frustración, predisposición al mal humor, relaciones conyugales y familiares conflictivas, signos y síntomas que son expresiones propias del estrés, constituyéndose éste como uno de los riesgos laborales más importantes en el personal de enfermería (1).

Dentro del ambiente laboral, los profesionales de enfermería están expuestos a diversas situaciones que pueden resultar estresantes y que de no afrontarlas de manera adecuada pueden alterar su estado de salud y por ende su rendimiento laboral. El trabajo en hospitales ha sido considerado como intrínsecamente estresante, porque implica estar continuamente en contacto con el dolor y a menudo con la muerte; indudablemente, la competitividad laboral, cargas de trabajo y las tensiones a las que se somete el profesional de enfermería desequilibran su sistema nervioso provocando un estado de ansiedad y estrés en su trabajo (3).

La problemática en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio, Cajamarca, no es ajena al contexto nacional y mundial en tiempos de plena expansión del COVID-19, es evidente que existen situaciones que incrementan el estrés laboral entre los profesionales de enfermería, motivos como las condiciones en las que las y los enfermeros realizan su desempeño profesional, se observa que la atención al paciente se realiza en situaciones de precariedad, generando estado de frustración, agotamiento, y en casos extremos, abandono profesional debido a la alta demanda de pacientes y la densidad

demográfica que tiene que ver con la concentración de personas en un lugar determinado.

Basados en la observación de la realidad, contextualizamos el problema del estrés laboral en el personal que trabaja en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio, problema que afecta el desempeño de los profesionales y personas que trabajan en el establecimiento de salud; ante la demanda de casos de atención urgente por diversas enfermedades, siendo los casos de COVID-19 los que causan más preocupación, es evidente el desconcierto, preocupación e impotencia de los profesionales de enfermería; bajo este contexto, la posibilidad de sufrir estrés laboral es mucho más razonable y posible porque son los profesionales de enfermería los que se encuentran más expuestos al peligro y al contagio.

Considerando las premisas y especificaciones de la problemática desde el contexto macro hasta la realidad misma donde se desarrolla el presente estudio, la interrogante investigativa que orienta y especifica el proceso de investigación se plantea de la siguiente manera: ¿Qué relación existe entre estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio, 2021?

El estudio se justifica teóricamente porque se fundamenta en conceptos teórico científicos válidos para explicar y fundamentar el estrés laboral en los profesionales de enfermería, dichos fundamentos se complementan con la teoría de Teoría del Síndrome de Adaptación General de Hans Selye que trata del análisis de la conducta humana frente a innumerables situaciones de estrés y la Teoría de Cannon-Bard que especifica que, tanto la emoción como la reacción ante un estímulo serían simultáneas; es decir, la actuación del cerebro y los nervios en general reaccionan al mismo tiempo ante cualquier situación capaz de producir estrés laboral.

La relevancia social de la investigación se fundamenta en la necesidad de identificar el nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería, indicadores que permitirán tomar las medidas preventivas y correctivas a nivel institucional con la finalidad de mejorar su desempeño laboral y asegurar la mejor atención posible al público usuario.

El estudio de investigación se justifica metodológicamente porque cumple con los requisitos del método científico en su proceso de elaboración, la técnica utilizada será la encuesta y el instrumento para la recolección de datos responden a las características del estudio; en este caso, se utilizará el cuestionario o Escala de estrés laboral de Siegrist (1996); cuenta con información relevante y fiable, cuyos resultados servirán como referente teórico científico para la elaboración de otras investigaciones en el campo de la salud.

Los objetivos de estudio son los siguientes: Objetivo general: Determinar la relación que existe entre estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio, 2021. Objetivos específicos: Identificar el nivel de estrés de los trabajadores de salud en tiempos del COVID 19, Centro de Salud Huarango, 2021; Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de salud en tiempos del COVID 19, Centro de Salud Huarango, 2021; Establecer la relación entre estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio 2021; Establecer la relación entre estrés y productividad laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021; Establecer la relación entre estrés y eficacia laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021; Establecer la relación entre estrés y eficacia laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio. 2021.

Las hipótesis del estudio se plantearon de la siguiente manera: H₁: Existe relación entre estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021. H₀: No existe relación entre estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021.

II. DESARROLLO

La información obtenida son fuentes confiables en base a las variables en estudio en diferentes niveles. Internacional, nacional y local, el mencionado estudio de investigación está asociado a nuestra variable independiente cuyas conclusiones serán comparadas con aquellos resultados del presente estudio. Antecedentes internacionales:

Monterrosa, Dávila, Mejía, Contreras, Mercado y Flores (2020), en una investigación denominada “Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos”, estudio descriptivo, cuantitativo, no experimental, cuyo objetivo principal fue determinar la presencia de síntomas de estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales; encontró como resultado que, siete de cada diez médicos generales valorados presentaban síntomas de ansiedad o estrés laboral, mientras que cuatro presentaban síntomas de miedo al COVID-19. Fue más frecuente la ansiedad severa entre los trabajadores en municipio capital. No obstante, trabajar en estos entes territoriales, no se asoció con mayor presencia de ninguna de las tres condiciones estudiadas. Concluye que, el distanciamiento social y el confinamiento inadecuadamente exigido, así como el incumplimiento ciudadano y la carencia de medidas de higiene, pueden llegar a ser factores generadores de miedo, ansiedad y estrés con mayor deterioro en la salud mental de la comunidad en general y de los profesionales de la salud (4).

Portero (2019), en una importante investigación denominada “Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias”, presentada ante la Universidad de Córdoba, Colombia; estudio descriptivo y transversal, cuyo objetivo principal fue evaluar la posible relación entre el estrés percibido, el burnout, la satisfacción laboral, las estrategias de afrontamiento y las características sociodemográficas y laborales del personal sanitario del servicio de urgencias hospitalario sobre el estado de salud general; como resultados encontró que, la mayor parte de los participantes eran mujeres (76,17%), profesionales de enfermería (72,77%) y con una media de experiencia profesional de 22,67 (8,65) años. El nivel medio de

estrés percibido fue de 21,53 (5,95) puntos. El 48,94% de los profesionales tenía un nivel elevado de despersonalización. En conclusión, el nivel de estrés percibido por el personal sanitario es medio, siendo la estrategia de afrontamiento centrado en el problema la más usada (5).

Montero y Carrera (2019), en una investigación denominada “Aplicación de pausas activas para disminuir el estrés laboral en el personal de enfermería que trabaja en el hospital psiquiátrico “Julio Endara”, presentada ante la Universidad Central del Ecuador; estudio de tipo no experimental, cuyo objetivo principal fue demostrar los beneficios de la aplicación de pausas activas dentro de la jornada laboral para disminuir los síntomas de estrés en el trabajo, ocasionadas por el desempeño de sus actividades ocupacionales en los auxiliares de enfermería del hospital especializado “Julio Endara”; encontró como resultado que, el personal de enfermería del hospital especializado “Julio Endara” se encuentra expuestos a niveles elevados de estrés, esto debido al tipo de paciente, a las múltiples funciones que realizan y al estar ligado con el tratamiento del paciente (6).

Velásquez y Villavicencio (2016), en una investigación denominada “Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán)”, presentada ante la Universidad Católica del Ecuador; estudio analítico, observacional de tipo transversal; encontró como resultado que, 120 participantes (71,9%) con nivel de estrés percibido, de los cuales 96 (57,5 %) presentaron un nivel de estrés bajo mientras que 24 (14,4 %) presentaron un nivel de estrés alto. Además, se evidenció que los participantes que presentaban estrés en esta Institución de Salud van a mostrar una disminución leve en su desempeño laboral, es decir, que el estrés si presenta una relación con el desempeño laboral, todo esto con una relación estadísticamente significativa y un valor de $p=0,000$ (7).

Antecedentes nacionales:

Montes (2020), quien en una investigación denominada “Estrés laboral y el vínculo enfermera – paciente en los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho”, presentada ante la Universidad Nacional José Faustino

Sánchez Carrión; estudio cuantitativo, descriptivo correlacional, de corte transversal, con diseño no experimental, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre el estrés laboral y el vínculo enfermera - paciente en los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho; como resultados encontró que, el 52,2%, de los profesionales de enfermería presenta un nivel de estrés medio, así mismo el 31,9% presenta un nivel de estrés alto y el 15,9% presentan un nivel de estrés bajo. Con respecto al vínculo enfermera – paciente el 58,0 % es inadecuado y el 42,0% es adecuado, realizado mediante la prueba estadística Chi cuadrada a un nivel de significancia del 5% ($p < 0.05$). Concluye que la relación entre el estrés laboral y el vínculo enfermera – paciente en los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho 2019 - 2020 es significativa (8).

Alvarado y Rojas (2020), en una investigación denominada “Estrés en profesionales de enfermería que laboran en el área de emergencia Covid-19 de un Hospital de Essalud, Callao”, presentada ante la Universidad de Ciencias y humanidades; estudio cuantitativo, con diseño metodológico descriptivo y transversal, cuyo objetivo principal fue determinar el estrés en profesionales de enfermería que laboran en el área de emergencia COVID-19 de un hospital de ESSALUD, Callao; entre los resultados encontró que, el estrés en profesionales de enfermería predominó el nivel medio con 65,6% ($n=86$), seguido del nivel bajo con 32,8% ($n=43$) y nivel alto con 1,6% ($n=2$). En relación a las dimensiones, en el ambiente físico predominó el nivel medio con 69,5% ($n=91$), en el ambiente psicológico predominó el nivel medio con 53,4% ($n=70$) y en el ambiente social predominó el nivel medio con 55% ($n=72$). La dimensión que obtuvo mayor puntaje de estrés fue la del ambiente físico con 9,1% ($n=12$). En conclusión, el nivel predominante de estrés en los profesionales de enfermería, fue de nivel medio, tanto a nivel general como en cada una de las dimensiones estudiadas, siendo la dimensión con mayor porcentaje de estrés la relacionada con el ambiente físico (9).

Machacuay y Vera (2020) con su tesis “Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de La Merced, 2020”; su objetivo: determinar la relación entre el estrés; se hizo un estudio de

alcance correlacional con diseño no experimental-transeccional; en sus resultados halló como valor de la correlación a -0,430 que indica relación negativa o inversa; se concluye que cuando hay mayor estrés menor será el nivel de desempeño laboral (10).

Quispe (2018) con su estudio “Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud del Centro de Salud El Bosque, La Victoria, Chiclayo, 2018”; cuyo objetivo fue establecer la correlación entre variables; su metodología fue cuantitativa, con diseño no experimental, correspondiente al descriptivo–correlacional; sus resultados señalan que se halló el valor del estadístico (4.746) de correlación; entonces concluye aceptando la hipótesis de investigación, aseverando que existe relación inversa entre las variables, ya que a mayor estrés menor será el desempeño laboral (11).

Benites (2017) “Factores laborales y los niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica”, presentada ante la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica; estudio no experimental, de nivel aplicativo, con método descriptivo simple, de corte transversal y con enfoque cuantitativo, cuyo objetivo principal fue determinar los factores laborales y los niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica; como resultados encontró que, respecto al nivel de estrés laboral, 43.1% del personal de enfermería presentan un nivel medio de estrés, el 31% un nivel alto y un 25.9% un nivel bajo, concluyendo que la mayoría del personal de enfermería estudiado presentan un nivel de estrés medio, que puede traer serias consecuencias el desgaste físico y mental de este personal, que podrían incidir en el deterioro inminente de su salud e influir en la calidad de atención que brindan al paciente, familia y comunidad (12).

Huamani (2018), en una investigación denominada “Estrés y satisfacción laboral en enfermeros de servicios críticos en una clínica de Lima”, presentada ante la Universidad Privada Telesup; estudio descriptivo, no experimental, correlacional, con enfoque cuantitativo, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en enfermeros de los servicios críticos de una clínica de Lima; entre los resultados encontró que, el

46% de enfermeros muestra un nivel alto de estrés laboral; en cuanto a las dimensiones, se encontró que según la dimensión despersonalización hay un nivel alto de estrés laboral en 39%, en cuanto a la dimensión satisfacción por el trabajo 76% de enfermeras presentaron nivel medio (13).

Mamani y Paza (2017), en una investigación denomina “Nivel de estrés laboral en el personal de enfermería de la Micro Red salud Pomata Puno”, presentada ante la Universidad Privada de Telesup; estudio no experimental, de tipo aplicativo, con enfoque cuantitativo, el método de investigación fue descriptivo simple de corte transversal, cuyo objetivo principal fue determinar el nivel de estrés laboral en las tres dimensiones; cansancio emocional, realización personal y despersonalización de enfermería que labora en la Micro Red de Salud Pomata; entre los resultados encontraron que, en la dimensión agotamiento emocional, 75% (27) tienen estrés moderado, 16.7% (6) tienen estrés leve y 8.3% (3) tienen estrés grave. En la dimensión despersonalización, 52.8% (19) tiene estrés grave, 47.2% (17) tiene estrés moderado. En la dimensión realización personal 69.4% (25) es grave, 27.8% (10) moderado y 2.8% (1) leve; en conclusión, el nivel de estrés laboral en personal de enfermeras en el Servicio de emergencia y estrategias de la Micro Red de Salud Pomata, en su totalidad muestra un nivel de estrés grave y moderado por que se sienten cansados al final de trabajo, porque creen que tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales y que creen que trabajan demasiado (14).

Chung y Salas (2018), en una investigación denominada “Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en enfermeros del Servicio de Emergencia - Hospital Regional Docente de Trujillo”, presentada ante la Universidad Privada Antenor Orrego; estudio descriptivo, correlacional y no experimental, cuyo objetivo principal fue, determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y desempeño profesional en enfermeros del Hospital Regional Docente de Trujillo; como resultados encontró que, en relación al nivel de estrés laboral fueron, 47% de los enfermeros tienen nivel de estrés bajo y 53% medio; con respecto al desempeño profesional se obtuvo 6% de los enfermeros tienen un buen desempeño profesional, 53% muy bueno y

41% excelente. En conclusión, no existen evidencias suficientes para afirmar que el nivel de estrés se relaciona con el desempeño profesional. Según la prueba estadística gamma ($p > 0,05$) (15).

A nivel regional o local, no se encontraron antecedentes que se relacionen con las variables de estudio en el contexto actual que se vive; por tanto, no se consideraron. Es por eso que se realiza la presente investigación.

Como fundamento teórico de la variable estrés laboral se considera a la teoría del Síndrome de Adaptación General de Hans Selye y a la teoría de Cannon-Bard.

La teoría de Síndrome de Adaptación General de Hans Selye, defendida por Hans Selye en el año 1994, está centrada en el análisis de la conducta humana frente a innumerables situaciones de estrés y su adecuación a las mismas inquiriendo un equilibrio; por ende, manifiesta que cuando nuestro organismo es sujeto a un estímulo que perturba su estado de equilibrio, se evidencia un período de alarma, donde el organismo reacciona. Si el estímulo es exorbitante, el organismo no se acondiciona y llega a la extenuación. Si el estímulo no excede un límite, el organismo se acondiciona a la situación en la que se halla (16).

El autor considera que este acondicionamiento se divide en tres fases:

- a) Fase de reacción de alarma. Hans Selye considera que esta fase tiene una corta duración y no es dañino, siempre y cuando el organismo tenga tiempo de recuperarse. Frente a un estímulo estresante, el organismo reacciona de manera automáticamente preparándose para la respuesta, ya sea para combatir o huir del agente estresor. En esta fase, se produce la activación del sistema nervioso generando aumento de la presión arterial, pupilas dilatadas, taquicardia, sudoración, tensión muscular, taquipnea, sequedad de boca, aumento de la producción de glucosa y la segregación de sustancias como la adrenalina y noradrenalina. Las funciones psicológicas se agudizan, incrementando la capacidad en la concentración y la atención (16).

- b) Fase de resistencia. La fase de resistencia se da cuando el organismo intenta hacer frente a los estresores, reduciendo el daño en el cuerpo. Ocurre ante una persistente exposición a los agentes estresores ya sean biológicos, físicos, sociales y químicos. El organismo busca su adaptación a dichas demandas de manera gradual, pero ocurre una disminución de sus capacidades de respuesta debido a una fatiga que se genera a nivel de los sistemas que regulan el estrés. En esta fase, ocurre la homeostasis, si el organismo tiene las condiciones de resistir mucho tiempo, no hay problema alguno, pero si no se dispone de un tiempo adecuado de recuperación, se avanza a la siguiente fase (16).
- c) Fase de agotamiento. La tercera fase se produce porque la adaptación que realiza el organismo en la fase anterior no pudo sostenerse. Ello significa que se agotaron las estrategias de mantenimiento y soporte del cuerpo, ello provoca situaciones dañinas al organismo, como la aparición de problemas a nivel psicosomático. Al final de esta etapa, el cuerpo puede descansar, retornar a la condición normal, o en su defecto llegar a perder la vida. Estas condiciones dependen, en gran medida, de las condiciones adaptativas del individuo, intensidad del estresor y las herramientas adaptativas externas (16).

Otro fundamento válido es la Teoría de Cannon-Bard. Esta teoría, defendida por Walter Cannon en el año 1927 y complementada por Philip Bard en el año 1938, indica que la emoción anticipa a las conductas y capacita al organismo la respuesta de lucha o huida ante situaciones estresantes. Según esta teoría los estímulos emocionales tienen dos efectos excitatorios independientes: provocan tanto el sentimiento de la emoción en el cerebro, como la expresión de la emoción en los sistemas nerviosos autónomo y somático. Es decir, tanto la emoción como la reacción ante un estímulo serían simultáneas (17).

La teoría de Cannon y Bard, parte de los estudios sobre el funcionamiento del sistema nervioso central. Cuando nos acontece un hecho que suscita en nosotros una emoción lo que sucede es que los impulsos nerviosos llevan simultáneamente la información a la corteza y al tálamo; la corteza, siendo el área del cerebro donde tienen lugar los procesos complejos de pensamiento,

nos hacen comprender si el acontecimiento percibido es una amenaza. Si con la información que reciben nuestros órganos sensoriales se descubre que el acontecimiento no es amenazante, ambas áreas del cerebro se calmarán. Si, por el contrario, se confirma la amenaza, la reacción emocional habrá tenido una utilidad de haber puesto a nuestro organismo en disposición de luchar o huir y causará cambios fisiológicos (aceleración de ritmo cardíaco, tensión arterial, sudoración, etc.) que prepararán al organismo para consumir la energía necesaria (17).

Respecto a la variable estrés laboral en el área de salud está relacionada a aspectos específicos como: escasez de personal que supone sobrecarga laboral, trabajo en turnos, relación con pacientes y familiares problemáticos, contacto directo con la enfermedad, el dolor y la muerte, falta de reconocimiento profesional, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, entre otros, este tipo de problemas genera estrés laboral crónico, y es una de las ocupaciones donde mayor incidencia tiene el estrés laboral. Sus consecuencias más relevantes son el deterioro de la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones sanitarias y el alto índice de ausentismo que existe entre los profesionales. La sobrecarga laboral tiene una incidencia especial como fuente de estrés crónico en enfermería (12).

El estrés laboral está relacionado con el trabajo; debido a que la enfermera invierte gran cantidad de tiempo en actividades propias de su trabajo; en horarios nocturnos, se tiene que adaptar a otro medio ambiente que no es su hogar, convive con otras personas, y realiza largos recorridos desde su hogar a su trabajo entre otras. Por ello, el estrés afecta a su salud integral en el ámbito físico, psicológico y social, así como en su desempeño laboral (12).

Respecto a la variable desempeño laboral, se afirma que es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que le corresponden; de manera que, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado. Cuando hablamos de desempeño laboral nos estamos refiriendo a la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Aquí entran en juego desde sus competencias

profesionales hasta sus habilidades interpersonales y que incide directamente en los resultados de la organización (18).

En una investigación desarrollada por Bautista, et al. (2020), citan a Chiavenato (2011) para definir al desempeño laboral como la eficacia que demuestra el colaborador al realizar su trabajo, la cual esta resulta necesaria en las empresas, por ende, se convierte en una ventaja competitiva para las empresas en la actualidad. También cita a Milkovich & Boudreau (1994) para referirse al desempeño laboral como la eficacia que demuestra el colaborador al realizar su trabajo, la cual esta resulta necesaria en las empresas, por ende, esta se convierte en una ventaja competitiva para las empresas en la actualidad (18).

En definitiva, el desempeño laboral hace referencia a cómo se comporta y cómo hace su trabajo un empleado y de cómo impacta eso en la institución, tanto de manera positiva como negativa. Es precisamente por eso por lo que resulta fundamental medirlo. Ya no solo porque un mal desempeño puede perjudicar a la institución, sino porque uno bueno es capaz de aumentar la satisfacción y credibilidad del usuario con la finalidad de acercarnos a las metas trazadas a nivel institucional (19).

Respecto a la productividad laboral, se mide por la capacidad que tiene el trabajador para producir, para desarrollar su trabajo de manera que cumpla con los objetivos propuestos por la institución; la labor que desarrolla dentro de la institución es conocida como productividad y el desempeño se mide por lo que el empleado produce y la calidad del producto que se denomina como productividad y calidad (19).

La eficacia laboral es uno de los rasgos más buscados en cualquier empresa o institución. Se les pide a los trabajadores que sean capaces de lograr los objetivos, se alienta a ello y, en muchos casos, llega a ser recompensado con reconocimiento social o ascensos (20).

Eficiencia laboral; más allá de la productividad y la calidad, la eficiencia se encarga de englobar ambos aspectos en un todo; de esta forma, la eficiencia

consiste básicamente en el hecho de que un empleado entregue su trabajo a tiempo, bajo los objetivos marcados y que tanto la empresa como el cliente quede satisfecho con el resultado y la atención (20).

La eficiencia es algo que se debe trabajar día a día, sobre todo actualmente que tenemos miles de razones alrededor que nos distraen a la mínima y que consiguen que nuestro nivel de eficacia disminuya. Trabajar en una oficina frente a un ordenador es una puerta gigante siempre abierta hacia la distracción, y es que Internet, las mensajerías instantáneas, las redes sociales, nos llevan a volar y a dejar de hacer la tarea que estemos desarrollando. Por esto, en las empresas e instituciones deberían trabajar sobre técnicas y métodos para que todos los miembros del equipo estén más enfocados en sus objetivos y tareas diarias. Es algo en lo que hay que ser constante y jamás abandonarlo (20).

III. METODOLOGÍA

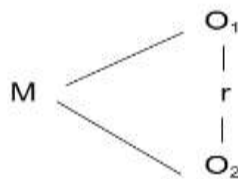
3.1 Tipo de investigación

Por las características de la investigación, se enmarcó dentro de los tipos de estudios cuantitativos porque durante el proceso se utilizaron técnicas e instrumentos cuantitativos como el cuestionario que, luego de un análisis estadístico, facilitó expresar resultados numéricos describiendo tablas y figuras con datos porcentuales para su mejor entendimiento (21).

3.2 Diseño de investigación

Dadas las explicaciones del tipo de investigación, se enmarcó dentro de los diseños descriptivos correlacionales, no experimentales y transversales. Descriptivos correlacionales porque tiene como finalidad analizar y describir cada variable por separado utilizando métodos cuantitativos, luego se determinarán las relaciones estadísticamente para dar cumplimiento a los objetivos específicos. No experimentales porque el investigador no tiene la intención de manipular las variables de manera intencionada; no pretende cambiar la realidad; sino, analizarla en su estado natural. Transversal porque los datos se recogerán en un solo momento, comparado con una toma fotográfica de la realidad (21).

El diseño que corresponde a la presente investigación se explica en el siguiente diagrama:



Dónde:

M = Muestra de estudio

O1 = Variable 1. Estrés laboral

O2 = Variable 2. Desempeño laboral

r = Relación entre las variables de estudio

3.3 Variables y operacionalización

Variable independiente. Estrés laboral

Dimensiones: Esfuerzo, recompensa, implicación, productividad laboral.

Variable dependiente. Desempeño laboral

Dimensiones: Productividad laboral, eficacia laboral, eficiencia.

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice	Escala de medición	Instrumento
Variable independiente: Estrés laboral	El estrés laboral se define como el conjunto de reacciones nocivas físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo exceden las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador (15).	La variable fue evaluada mediante la aplicación de la Escala de estrés laboral de Siegrist, J el cual consta de tres dimensiones: recompensa, esfuerzo e implicación, que responden a la siguiente puntuación: Leve: 23-46 puntos Moderado: 47-69 puntos Intenso: 70-92 puntos. Se utilizó como instrumento un cuestionario.	Esfuerzo Recompensa Implicación Síntomas psicológicos Síntomas físicos Síntomas de comportamiento	Carga laboral Empeño Reconocimiento Oportunidades de ascenso Seguridad laboral Aprobación Estima Sueño Cansancio Apetito Jaquecas y dolores Indigestiones Respiración Sudoración Dolores musculares Beber o fumar Interés sexual Levantarse por la mañana	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Ordinal	Cuestionario
Variable dependiente: Desempeño laboral	Calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Aquí entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades y que incide directamente en los resultados de la organización (17).	El tratamiento y análisis de la variable dependiente "Desempeño laboral" se desarrolló teniendo en cuenta las dimensiones Productividad laboral, eficacia laboral y eficiencia laboral. Para el recojo de los datos, se adecuó el instrumento utilizado en la investigación de María del Carmen Obregón y Sadith Bernardina Yumbato en el año 2021 (19). Se utilizó como instrumento un cuestionario.	Productividad laboral Eficacia laboral Eficiencia laboral	Nivel de producción del personal Cumplimiento de metas Calidad de trabajo Metas logradas Competencias laborales Actitud de cambio e innovación	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Ordinal	Cuestionario

3.4 Población, muestra y muestreo

La población de la investigación responde a todos los trabajadores del Centro de salud de Huarango, San Ignacio, 23 en total; por tratarse de una población pequeña, la muestra lo constituyeron todos los integrantes de la población; por lo que se denomina población muestral (24), en tal razón, no fue necesario aplicar ninguna forma de muestreo

Criterios de inclusión

- ❖ Personal nombrado o con contrato fijo en el Centro de Salud de Huarango.
- ❖ Personal que tenga predisposición de colaborar con la investigación.
- ❖ Personal que tenga sus responsabilidades de desempeño laboral dentro del Centro de Salud de Huarango.

Criterios de exclusión

- ❖ Personal que se encuentre haciendo prácticas profesionales en el Centro de Salud.
- ❖ Personal que no tenga predisposición de participar en la ejecución de la investigación.
- ❖ Personal que labore o colabore externamente con el Centro de salud de Huarango.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica apropiada, según el tipo de investigación corresponde a la encuesta, considerada una de las técnicas con mayor grado de eficacia que permite obtener datos pertinentes, variados y de primera mano de una muestra representativa, con la finalidad de explicar de manera más concreta la problemática de estudio (25).

Instrumentos

El instrumento a utilizarse, en correlación con la técnica de investigación es el cuestionario, considerado uno de los más utilizados por las

investigaciones cuantitativas de tipo social. Para efectos de la presente investigación se adecuaron dos cuestionarios, uno para cada variable. Para la variable “Estrés laboral”, se consideró el cuestionario denominado “Escala de estrés laboral” de Siegrist (1996), utilizado en la investigación de Vilma Villagaray en el año 2019 (23); consta con 23 ítems, distribuidos en tres dimensiones: esfuerzo, recompensa e implicación.

Para la segunda variable se adecuó el instrumento utilizado por María del Carmen Obregón y Sadith Bernardina Yumbado (22), denominado para efectos del presente estudio “Cuestionario para determinar el nivel de desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 del personal que labora en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021”; consta de 15 ítems, divididos en tres dimensiones: Productividad laboral, eficacia laboral y eficiencia laboral. En ambos instrumentos, se utilizó una escala Likert: 0 = Nunca; 1 = Casi nunca; 2 = Algunas veces; 3 = Casi siempre; 4 = siempre.

Validez. Los instrumentos fueron validados a través del juicio de expertos, para lo cual se solicitó el análisis físico del instrumento por tres profesionales, entre ellos metodólogos, profesionales con probidad e idoneidad comprobada.

Confiabilidad. Los instrumentos fueron sometidos a la prueba de confiabilidad Alpha de Cronbach para determinar la consistencia interna de los ítems, obteniéndose los índices de 0,888 y 0,878 para ambos cuestionarios, indicando que son altamente confiables.

3.6 Procedimiento de recolección de datos e informaciones

La recolección de los datos que conllevaron a obtener resultados acorde con los objetivos e hipótesis de la investigación siguieron un proceso ordenado, empezando por las coordinaciones con las autoridades del Centro de Salud de Huarango para obtener la autorización respecto a la

ejecución de la investigación; luego, de acuerdo con el avance de la investigación, se construyeron, adecuaron y organizaron los instrumentos adecuados, de acuerdo a las variables estudiadas; los instrumentos pasaron a un proceso de validación y confiabilidad para determinar su aplicación; se aplicaron los instrumentos a la muestra objetiva; se organizaron los datos en matrices y bases de datos para luego ser procesados estadísticamente.

3.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de los datos se realizó estadísticamente, utilizando el procesador estadístico SPSS-25, con ayuda del Excel que facilitó la elaboración de las figuras correspondientes, según la cuantificación estadística; los mismos datos fueron tabulados, descritos e interpretados para su mejor entendimiento.

Principios éticos

La ética investigativa corresponde a los aspectos de valoración confidencial durante el proceso de investigación; en este sentido, se recurrió a los aportes Soraya Martín, en el año 2013 (26), quien considera que las investigaciones científicas deben cumplir con los siguientes principios éticos:

Beneficencia, que se relaciona con no dañar a nadie, ni a personas, ni a instituciones, específicamente, cuando se trata del proceso de recolección de datos, lo que se busca es contribuir en todo momento con el bien mayor o el bien común; pues, los datos obtenidos fueron utilizados únicamente para fines de la investigación y, además, se consideraron confidenciales y anónimos.

Justicia, que está relacionado con el trato igualitario a cada participante del proceso de investigación, igualdad de condiciones; en tal razón, tanto los beneficios como las responsabilidades, igualmente fueron equitativas.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Los resultados obtenidos sobre las variables, se presentan en concordancia con los objetivos propuestos:

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de estrés de los trabajadores de salud en tiempos del COVID 19, Centro de Salud Huarango, 2021

Tabla 1

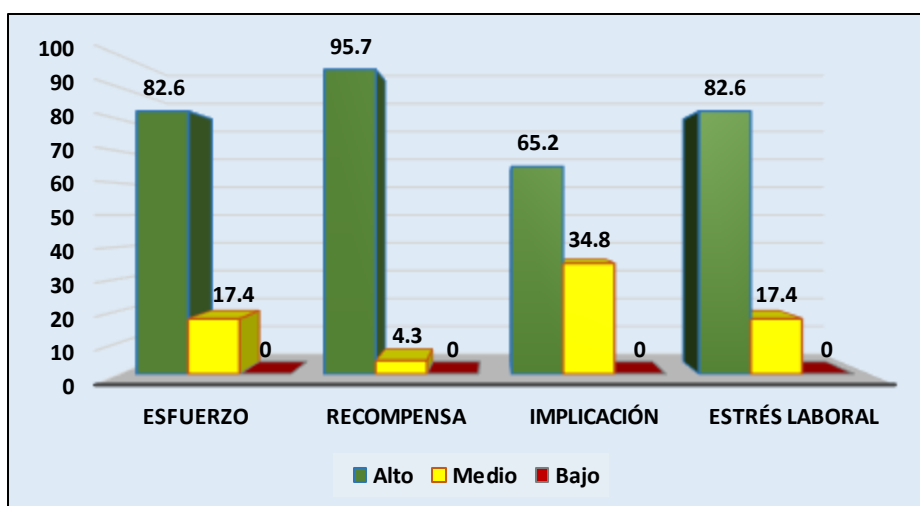
Nivel de estrés de los trabajadores de salud en tiempos del COVID 19, Centro de Salud Huarango, 2021

NIVEL	Dimensiones						Estrés laboral	
	Esfuerzo		Recompensa		Implicación			
	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%
Alto	19	82,6	22	95,7	15	65,2	19	82,6
Medio	4	17,4	1	4,3	8	34,8	4	17,4
Bajo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
TOTAL	23	100	23	100	23	100	23	100

Fuente: Base de datos de cuestionarios sobre estrés laboral en Centro de Salud de Huarango – San Ignacio 2021.

Figura 1

Nivel de estrés de los trabajadores de salud en tiempos del COVID 19, Centro de Salud Huarango, 2021



En la tabla 1, se muestra los resultados obtenidos, en relación a la variable estrés laboral en trabajadores del Centro de salud Huarango, el 82,6% se encuentra en nivel de alto y 17,4% nivel medio. Para la dimensión esfuerzo, el 82,6% se ubica en

nivel alto y el 17,4% nivel medio. En lo referente a la dimensión recompensa se tiene que el 95,7% le corresponde nivel alto, en tanto el 4,3% muestra nivel medio de estrés. En relación a la dimensión implicación el 62,2% de trabajadores se encuentra en nivel también alto y el 34,8% en nivel medio. Según los resultados descritos, la mayoría de los trabajadores muestran un nivel alto de estrés en el trabajo.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de salud en tiempos del COVID 19, Centro de Salud Huarango, 2021

Tabla 2

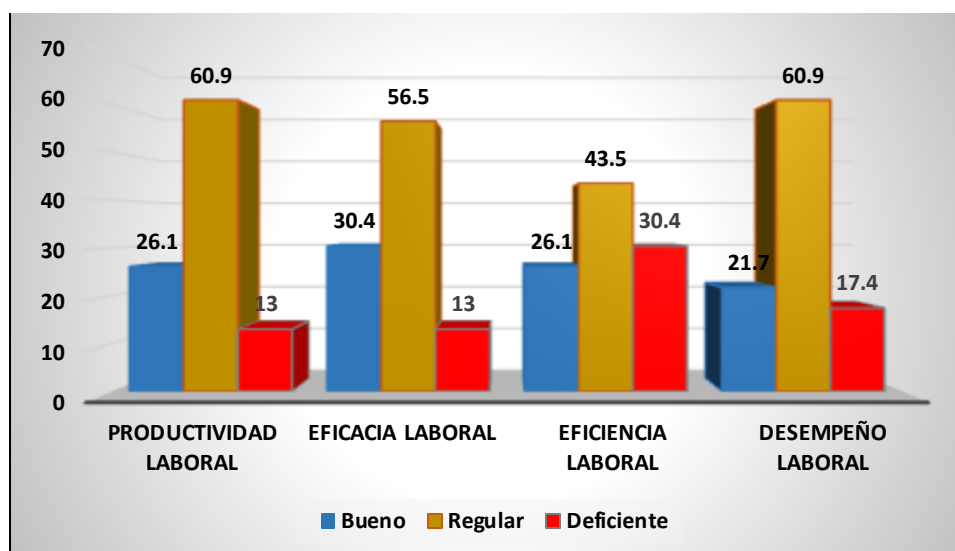
Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de salud en tiempos del COVID 19, Centro de Salud Huarango, 2021

NIVEL	Dimensiones						Desempeño laboral	
	Productividad laboral		Eficacia laboral		Eficiencia laboral			
	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%
Bueno	6	26,1	7	30,4	6	26,1	5	21,7
Regular	14	60,9	13	56,5	10	43,5	14	60,9
Deficiente	3	13,0	3	13,0	7	30,4	4	17,4
TOTAL	70	100	70	100	70	100	70	100

Fuente: Base de datos de cuestionarios sobre desempeño laboral en Centro de Salud de Huarango – San Ignacio 2021.

Figura 2

Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de salud en tiempos del COVID 19, Centro de Salud Huarango, 2021



La tabla 2 se muestra los resultados obtenidos con respecto a los niveles del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Huarango. Se aprecia que, en la dimensión productividad laboral el 26,1% se ubica en el nivel bueno, 60,9% tiene nivel regular y en tanto el 13% nivel deficiente. En la dimensión eficacia laboral 30,4% muestra nivel bueno, 56,5% nivel regular y 13% le corresponde nivel deficiente. En la dimensión eficiencia laboral se observa que el 26,1% posee nivel bueno, 43,5% nivel en regular y el 30,4% le corresponde nivel deficiente. En relación a la evaluación del estado del desempeño laboral de los trabajadores de manera general se aprecia que un 21,7% muestra nivel bueno, nivel regular el 60,9%, mientras que el 17,4% en nivel deficiente. Según los resultados descritos se puede afirmar que en un porcentaje mayoritario los trabajadores de salud evidencian desempeño laboral de nivel regular en tiempos de pandemia.

Objetivo 3: Establecer la relación entre estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio 2021

Con antelación a la determinación de la correlación entre variables en estudio, se consideró oportuno analizar la distribución de los datos, mediante la Prueba de Normalidad, entendida como procedimiento no paramétrico utilizado para demostrar la hipótesis nula, que expresa que la muestra proviene de una población en la que la variable está distribuida según la normal.

A fin de evaluar la normalidad del conjunto de datos, se aplicó el test de Shapiro-Wilk, en razón de que el tamaño de la muestra fue menor a 50 elementos.

Hipótesis nula (H_0)	: El conjunto de datos sigue una distribución normal.
Hipótesis Alternativa (H_a)	: El conjunto de datos no sigue una distribución normal.

Tabla 3

Prueba de normalidad de los puntajes obtenidos en las variables Estrés laboral y el desempeño laboral

Test de Shapiro-Wilk	<i>Estrés laboral</i>	<i>Desempeño laboral</i>
N	23	23
Estadístico	,932	,730
Gl.	23	23
Sig. asintótica. (bilateral)	,124	,00
a. Corrección de significación de Lilliefors		

Fuente: Base de datos de cuestionarios sobre estrés laboral y desempeño laboral en Centro de Salud de Huarango – San Ignacio 2021.

Considerando a H_0 , que la población está distribuida normalmente, se observa que el valor de Significación Asintótica (p – valor) es mayor de 0,05, para la variable estrés laboral y mientras que para la variable desempeño laboral es menor, en tal sentido, se rechaza la hipótesis alterna y se asume que los conjuntos de datos en ambas variables no siguen una distribución normal.

*Resultados de la correlación entre estrés laboral y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021

Hi: Existe relación entre estrés laboral y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021

Ho: No existe relación entre estrés laboral y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021

Tabla 4

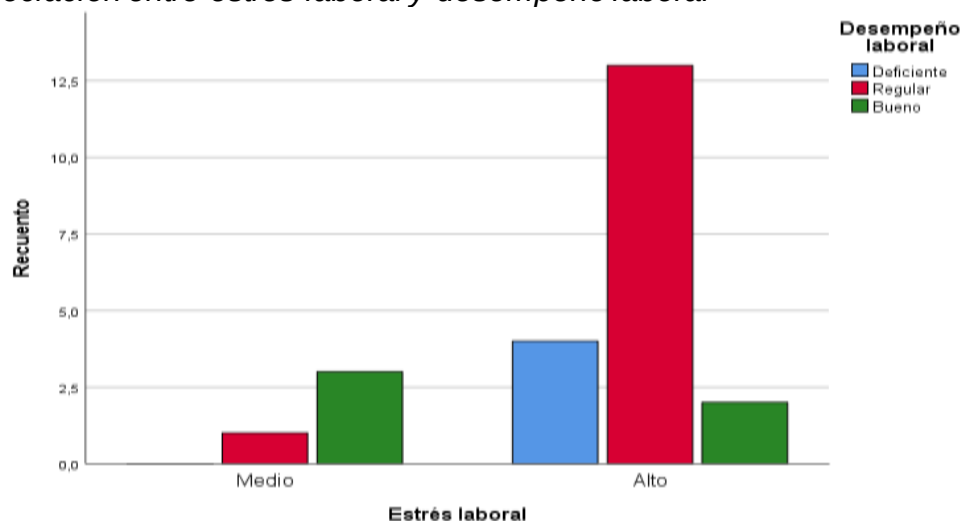
Correlación entre estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio, 2021

	CORRELACIÓN	Estrés laboral	Desempeño laboral
Estrés laboral	Correlación Rho de Spearman	1,000	-,526*
	Sig. (bilateral)	.	0,010
	N	23	23
Desempeño laboral	Correlación Rho de Spearman	-,526*	1,000
	Sig. (bilateral)	0,010	.
	N	23	23

La correlación es significativa al nivel 0,05(bilateral)

Fuente: Base de datos de cuestionarios sobre estrés laboral y desempeño laboral en Centro de Salud de Huarango – San Ignacio 2021

Los datos de la Tabla 4, indican que existe correlación significativa al nivel 0,05 (bilateral) entre estrés laboral y desempeño laboral. Al efectuar la prueba de hipótesis, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, tiene un valor de -0,526 y una significación asintótica de 0,010. Dado que esta probabilidad (nivel crítico o nivel de significación observado) es pequeña y además asumiendo que el valor calculado del estadístico se encuentra en el rango de -0,40 a -0,69, razón por lo que se asume la existencia de una correlación negativa moderada entre ambas variables.

Figura 3*Asociación entre estrés laboral y desempeño laboral***Tabla 5***Tabla cruzada entre estrés laboral y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio, 2021.*

Variables		Desempeño laboral			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Estrés laboral	Medio	Recuento	0	1	3
		% del total	0,0%	4,3%	13,0%
	Alto	Recuento	4	13	2
		% del total	17,4%	56,5%	8,7%
	Total	Recuento	4	14	5
		% del total	17,4%	60,9%	21,7%

Fuente: Base de datos de cuestionarios sobre estrés laboral y desempeño laboral en Centro de Salud de Huarango – San Ignacio 2021

Se observa los resultados obtenidos respecto a las dos variables. Con la asociación entre estrés laboral y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, se tiene que para estrés laboral medio 13% le corresponde el nivel bueno y 4,3% nivel regular del desempeño laboral respectivamente. Para un total del 82,6% que muestran estrés laboral alto, al 56,5% corresponde el nivel regular en desempeño laboral, mientras que al 17,4% de trabajadores evidencian un desempeño laboral deficiente.

Objetivo 4: Establecer la relación entre estrés laboral y productividad laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021

*Resultados de la correlación entre estrés laboral y productividad laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021

Hi: Existe relación entre estrés laboral y productividad laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021

Ho: No existe relación entre estrés laboral y productividad laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021

Tabla 6

Correlación entre estrés laboral y productividad laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021

	CORRELACIÓN	Estrés laboral	Productividad laboral
Estrés laboral	Correlación Rho de Spearman	1,000	-,477*
	Sig. (bilateral)	.	0,021
	N	23	23
Productividad laboral	Correlación Rho de Spearman	-,477*	1,000
	Sig. (bilateral)	0,021	.
	N	23	23

La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

Fuente: Base de datos de cuestionarios sobre estrés laboral y desempeño laboral en Centro de Salud de Huarango – San Ignacio 2021

Según datos de la Tabla 6, indican hay correlación significativa al nivel 0,05 (bilateral) entre estrés laboral y productividad laboral. Hecha la prueba de hipótesis, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, tiene un valor de -0,477 y una probabilidad asociada de 0,021. Dado que este nivel de significación observado es pequeño y asumiendo que el valor calculado del estadístico se encuentra entre -0,4 y -0,69, razón por lo que se asume que existe relación negativa moderada en ambas variables.

Objetivo 5: Establecer la relación entre estrés laboral y eficiencia laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021.

*Resultados de la correlación entre estrés laboral y eficiencia laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021.

H_i: Existe relación entre estrés laboral y eficiencia laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021.

H_o: No existe relación entre estrés laboral y eficiencia laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021.

Tabla 7

Correlación entre estrés laboral y eficiencia laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021.

	CORRELACIÓN	Estrés laboral	Eficiencia laboral
Estrés laboral	Correlación Rho de Spearman	1,000	-,428*
	Sig. (bilateral)	.	0,042
	N	23	23
Eficiencia laboral	Correlación Rho de Spearman	-,428*	1,000
	Sig. (bilateral)	0,042	.
	N	23	23

La correlación es significativa al nivel 0,05(bilateral)

Fuente: Base de datos de cuestionarios sobre estrés laboral y desempeño laboral en Centro de Salud de Huarango – San Ignacio 2021.

Los datos de la Tabla precedente, se observa correlación significativa al nivel 0,05 (bilateral) entre estrés laboral y eficiencia laboral. Ejecutada la prueba de hipótesis, a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, el mismo que tiene un valor de -0,428, y una significación asintótica de 0,042. Esta probabilidad es pequeña y teniendo en cuenta que el valor calculado del estadístico está entre -0,4 y - 0,69 de la escala de correlación, por lo que se asume que existe relación negativa moderada entre las variables.

Objetivo 6: Determinar la relación entre estrés laboral y eficacia laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021.

*Resultados de la correlación entre estrés laboral y eficacia laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021.

Hi: Existe relación entre estrés laboral y eficacia laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021.

Ho: No existe relación entre estrés laboral y eficacia laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021.

Tabla 8

Correlación entre estrés laboral y eficacia laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021.

CORRELACIÓN		<i>Estrés laboral</i>	<i>Eficacia laboral</i>
<i>Estrés laboral</i>	Correlación Rho de Spearman	1,000	-,481*
	Sig. (bilateral)	.	0,020
	N	23	23
<i>Eficacia laboral</i>	Correlación Rho de Spearman	-,481*	1,000
	Sig. (bilateral)	0,020	.
	N	23	23

La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

Fuente: Base de datos de cuestionarios sobre estrés laboral y desempeño laboral en Centro de Salud de Huarango – San Ignacio 2021.

Los datos de la Tabla 6, indican correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre estrés laboral y eficacia laboral. Al realizar la prueba de hipótesis, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, asume un valor de -0,481 y una probabilidad asociada (significación asintótica) de 0,005. Puesto que este nivel crítico es pequeño y considerando que el valor calculado del estadístico se encuentra entre -0,40 y -0,69, por tal motivo se asume que existe relación negativa moderada en ambas variables.

4.2 Discusión de resultados

El trabajo de investigación ejecutado utilizó enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo correlacional, no experimental y transversal, su objetivo se orientó a determinar la relación que existe entre estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio, 2021. La evaluación de las variables requirió la utilización de dos cuestionarios, uno para cada variable, los mismos que fueron sometidos a evaluación de su validez y su confiabilidad, además, fueron aplicados a 23 unidades de análisis seleccionadas. En relación a los hallazgos correspondientes al nivel alcanzado por cada una de las variables se registró que, según el personal encuestado, su nivel de estrés es alto en el 82,6% de ellos; en tanto, su desempeño laboral en el 60,9% es de nivel regular.

El principal resultado tiene que ver con el objetivo general y la hipótesis planteada, se encontró como principal resultado la relación existente entre las variables estudiadas, pues al realizar la prueba de hipótesis, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, adoptó el valor de -0,526, en tal razón, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, asumiéndose la existencia de una correlación negativa moderada entre ambas variables, lo cual significa que se trata de una correlación inversa pues demuestra que a mayor estrés menor será el desempeño laboral del personal.

Este hallazgo se asemeja a los resultados obtenidos en el estudio de Portero (2019), quien encontró asociación entre el “Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general” en trabajadores de un centro asistencial colombiano, donde evaluó la relación entre las variables investigadas; como resultados encontró que el 48,94% de los profesionales tenía un nivel elevado de despersonalización. En conclusión, el nivel de estrés percibido por el personal sanitario es medio, siendo la estrategia de afrontamiento centrado en el problema la más usada (5). Esto coincide con lo afirmado por Santizo (2014) para quien el estrés laboral está asociado al

cansancio afectivo y ausencia de realización en su trabajo, esta situación personal genera en el trabajador un descontento consigo mismo, baja en su rendimiento laboral e insatisfacción con su desempeño en el trabajo (24).

Con la finalidad de ampliar la información, es conveniente revisar los resultados respecto a los objetivos específicos, así, sobre el primero de ellos buscó determinar la relación entre estrés laboral y productividad laboral en la prueba de hipótesis, se obtuvo como coeficiente de correlación Rho de Spearman a $-0,477$ indicando que existe relación negativa moderada entre ambas variables, revelando que el estrés afecta la productividad laboral; entonces hay cierta diferencia con lo encontrado por Chung y Salas y lo señalado en su conclusión, que no existen evidencias suficientes para afirmar que el nivel de estrés se relaciona con el desempeño profesional (15) Estos resultados conducen a lo afirmado por Rojas (2019), quien sostiene que, en campo laboral, el estrés acarrea que el trabajador reduzca su compromiso con la institución donde trabaja, de igual modo, su nivel de desempeño laboral, ocasiona que el empleado se retire, rote de cargos, renuncie, etc. Hechos que afectan verdaderamente a las instituciones tornándolas ineficaces, con bajo nivel de productividad, igualmente, afecta su perfil público (28).

Asimismo, en cuanto al segundo y tercer objetivo se logró determinar la relación entre estrés laboral y la eficiencia y eficacia laboral, además, es oportuno indicar que hay cierta similitud con los hallazgos de Huamani (2018), quien entre sus resultados encontró que el 46% de enfermeros muestra un nivel alto de estrés laboral; en cuanto a las dimensiones, se encontró que según la dimensión despersonalización hay un nivel alto de estrés laboral en 39%, en cuanto a la dimensión satisfacción por el trabajo 76% de enfermeras presentaron nivel medio (13), por tanto, halló que entre variables existe una correlación directa, es decir, a mayor estrés la eficiencia y eficacia del desempeño laboral será menor. Estos resultados permiten afirmar que se debe tener en cuenta lo afirmado por Velarde (2018) quien indica que debido a la prolongada exposición a circunstancias estresantes y la falta de adaptación que éstas provocan en el organismo consecuencias negativas o

adversas que inclusive puede ocasionar la aparición de ciertas enfermedades que merman su eficiencia en el cumplimiento de sus funciones y su efectividad en su rendimiento laboral (26).

Igualmente, se halla concordancia con los hallazgos de Velásquez y Villavicencio (2016), quienes al estudiar las dos variables encontró que el 57,5 % de enfermeros investigados presentaron un nivel de estrés bajo, además, evidenciaron que los participantes que presentaban estrés en su institución prestadora de servicios de salud van a mostrar una disminución leve en su desempeño laboral, por tanto concluyen que el estrés sí presenta relación con el desempeño laboral, todo esto con una relación estadísticamente significativa y un valor de $p=0,000$ (7).

A manera de resumen, los hallazgos referentes a la correlación entre variables cuyo coeficiente fue de $-0,526$ y los referentes a la correlación entre la variable estrés laboral y cada una de las tres dimensiones del desempeño laboral indican que, los coeficientes obtenidos en productividad laboral ($-0,477$), eficiencia laboral ($-0,428$) y eficacia laboral ($-0,481$) resultaron en una correlación negativa o inversa, según la cual cuando una variable cambia en un sentido, la otra variable también cambia, pero en sentido contrario; en tal razón, se puede aseverar que si hay mayor estrés laboral, entonces, el desempeño del trabajador será menor.

Finalmente, es conveniente culminar este apartado del informe de investigación afirmando que el estudio ha permitido ampliar el conocimiento sobre el comportamiento y la relación de las variables, de modo tal que abre nuevas perspectivas de estudio ya que tanto el estrés como el desempeño laboral en calidad de dos categorías importantes en el campo laboral invitan a la apertura de nuevos estudios en los que se visualice mejoras para ambas de modo que se beneficie el funcionamiento de las organizaciones.

V. CONCLUSIONES

- a. Se halló que el nivel de estrés de los trabajadores de salud investigados en el 82,6% es alto; la predominancia de este nivel indica que realizan su trabajo con mucho esfuerzo pues se implican grandemente en la atención a los pacientes y hace falta recompensarlos debidamente.
- b. El desempeño laboral de los trabajadores de salud investigados es de nivel regular en el 60,9%; dato que indica que su productividad, eficiencia y eficacia en el trabajo requieren ser mejorados.
- c. Al relacionar el estrés con la productividad laboral en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio, se halló como coeficiente de correlación Rho de Spearman el valor de -0,477 que indica la existencia de relación negativa moderada; significa que, a mayor estrés, menor será la productividad laboral.
- d. Al relacionar el estrés con la eficiencia laboral en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio, se halló como coeficiente de correlación Rho de Spearman el valor de -0,428 que indica la existencia de relación negativa moderada; significa que, a mayor estrés, menor será la eficiencia laboral.
- e. Al relacionar el estrés con la eficacia laboral en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio, se halló como coeficiente de correlación Rho de Spearman el valor de -0,481 que indica la existencia de relación negativa moderada; significa que, a mayor estrés, menor será la eficacia laboral.
- f. En términos generales, la relación entre estrés y desempeño laboral, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se obtuvo el valor de -0,526, que indica la existencia de una correlación negativa moderada entre ambas variables; significa que, a mayor estrés, menor será el desempeño laboral.

VI. RECOMENDACIONES

A las autoridades del Ministerio de Salud, promover el desarrollo de actividades de integración y recreación con el personal a fin de minimizar el estrés con la perspectiva de incrementar su productividad laboral.

A las autoridades del Centro de Salud de Huarango, San Ignacio, incluir dentro de sus planes operativos la ejecución de eventos de capacitación dirigido a los trabajadores con el propósito de elevar su eficiencia laboral.

A las autoridades del Centro de Salud de Huarango, San Ignacio, promover entre el personal el intercambio de experiencias y saberes con la finalidad de elevar su eficacia laboral.

A los trabajadores del Centro de Salud de Huarango, San Ignacio, mostrar mucha disposición e interés por mejorar su productividad, eficiencia y eficacia laboral, evitando cualquier situación estresante en el cumplimiento de su trabajo.

REFERENCIAS

1. Cassiani, S., Munar, F., Umpiérrez, A., Peduzzi, M., Leija, C. Revista Panamericana de Salud Pública. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. [Online].; 2020. Available from: <https://scielosp.org/article/rpsp/2020.v44/e64/es/>.
2. Carrasco, O., Castillo, E., Salas, R., Elizabeth, C. Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID – 19. Scielo Preprints. 2020.
3. Ortiz, L. Estrés laboral en tiempos de pandemia. [Online].; 2020. Available from: <https://www.unacomunica.una.ac.cr/index.php/mayo-2020/2970-estres-laboral-en-tiempos-de-pandemia>.
4. Monterrosa, Á., Dávila, R., Mejía, A., Contreras, J., Mercado, M., Flores, C. Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. [Online].; 2020. Available from: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/08/1117984/3890-estres-laboral-ansiedad-y-miedo-covid.pdf>.
5. Portero, S., Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias – 2019. Tesis Doctoral. Universidad de Córdoba. Andalucía - España.; 2019.
6. Montero, J., Carrera, L. Aplicación de pausas activas para disminuir el estrés laboral en el personal de enfermería que trabaja en el hospital psiquiátrico “Julio Endara” en el periodo abril 2019-septiembre 2019”. Tesis de Licenciatura. Universidad Central del Ecuador. Quito Ecuador.; 2019.
7. Velásquez, F., Villavicencio, A. Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi – Tulcán) durante el periodo de septiembre – octubre del 2016. Tesis de Licenciatura. Pontificia Universidad Católica Ecu. Quito - Ecuador ;; 2016.

8. Montes, E. Estrés laboral y el vínculo enfermera – paciente en los servicios de hospitalización del hospital regional de huacho 2019 - 2020. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho - Perú ;; 2020.
9. Alvarado, C., Rojas, J. Estrés en profesionales de enfermería que laboran en el área de emergencia Covid-19 de un Hospital de Essalud, Callao – 2020. Tesis de Maestría. Universidad de Ciencias y Humanidades. Los Olivos - Lima; 2020.
10. Machacuay, J. P. y Vera, G. Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de La Merced, 2020. Tesis de Segunda Especialidad. Universidad Nacional del Callao. Callao. 2020.
11. Quispe, Y. Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud del Centro de Salud El Bosque, La Victoria, Chiclayo, 2018. Tesis de Licenciatura. Universidad Señor de Sipán – Chiclayo. 2018.
12. Benites, G., Chacaliaza, C., Huancahuari, J. Factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica – 2016. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica. Ica - Perú ;; 2017.
13. Huamani, A. Estrés y satisfacción laboral en enfermeros de servicios críticos en una clínica de Lima. Tesis de grado. Universidad Privada Telesup. Lima. 2018.
14. Mamani, V., Paza R. Nivel de estrés laboral en el personal de enfermería de la Micro red Salud Pomata puno 2017. Tesis de Licenciatura. Universidad Privada Telesup. Puno - Perú;; 2017.
15. Chung, K. y Salas, J. Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en enfermeros del servicio de emergencia Hospital Regional Docente de Trujillo 2018. Tesis de Licenciatura. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo - Perú; 2018.
16. Ocaña, C. Síndrome de Adaptación General. La naturaleza de los estímulos estresantes. Escuela abierta N° 2. 1998;; p. 41 - 50.

17. León, D. Emociones en la vejez: Diferencias asociadas a la edad. Tesis Doctoral. Universidad Autónoma de Madrid. Madrid.; 2014.
18. Bautista, R., Cienfuegos R, Aquilar JD. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. [Online].; 020 [cited 2021 Octubre 03].
19. Nigenda, G., Alcalde J, González LM, Serván E, García S. Eficiencia de los recursos humanos en salud: una aproximación a su análisis en México. Salud pública de México. 2016 octubre; 58(5).
20. Ferella M. Eficacia organizacional y calidad de vida laboral: La influencia del sistema de gestión de la calidad. Memoria académica. Ensenada.; 2014.
21. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación sexta edición México: McGrawHit Education; 2014.
22. Obregón MdC, Yumbato SB. Estrés y desempeño laboral en profesionales de enfermería del Hospital Barranca, 2020. Tesis de grado. Lima: Universidad Cesar Valljo, Lima; 2021.
23. Villagaray V. Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos de un hospital nacional de Ayacucho, 2019. Tesis de Maestría. Universidad Peruana Unión. Lima; 2019.
24. Cabezas ED, Andrade D, Tores J. Introducción a la metodología de la investigación científica. Universidad de las Fuerzas Armadas Sangolquí, Ecuador: David Andrade Aguirre; 2018.
25. Valderrama S. Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. 2da. Edición Lima - Perú: San Marcos; 2013.
26. Martín S. Aplicación de los principios éticos en la metodología de la investigación. Enfermería en cardiología. 2013 abril; 58(59).
27. Santizo, A.L. Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias. Tesis de grado - Universidad Rafael Landívar – Guatemala. 2014.

28. Rojas, K. S. La Relación del estrés con el desempeño laboral del personal de Agro Rural. Revista Gestión en el Tercer Milenio. Vol. 22 - N.º 44 - 2019, pp. 121 – 128. 2019

ANEXOS



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



Anexo 1

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: sobre estrés laboral

INTRODUCCIÓN

Reciba usted mi cordial saludo. Me dirijo a usted con el motivo de obtener información sobre lo que usted conoce a cerca del Estrés y Desempeño Laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021; por lo que le pido responder a cada pregunta con sinceridad, ya que la información recolectada será solo para uso de la investigación. Agradezco anticipadamente su participación.

A continuación, se presentan 23 ítems con declaraciones sobre situaciones que usted considere le generen estrés en su trabajo hospitalario. Por favor lea con cuidado y marque una sola respuesta. La información que usted consigne será manejada de forma anónima y confidencial, se emplearán exclusivamente para la investigación.

Escala:

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

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1. Esfuerzo					
1	A menudo, debido a la cantidad de tareas que tengo trabajo a un ritmo muy apurado.					
2	Me interrumpen y molestan con frecuencia en mi trabajo					
3	En los últimos tiempos, tengo cada vez más trabajo					
4	En mi trabajo tengo mucha responsabilidad					
5	A menudo, me veo obligado a trabajar más tiempo del estipulado					
6	Mi trabajo requiere esfuerzo físico e intelectual					
	Dimensión 2. Recompensa					
7	Mis superiores no me dan el reconocimiento que merezco					
8	Mis compañeros de trabajo no me dan el reconocimiento que merezco					
9	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo no me parece adecuado					

10	En las situaciones difíciles en el trabajo no recibo el apoyo necesario					
11	En mi trabajo me tratan injustamente					
12	Las oportunidades de promoción en mi trabajo son escasas					
13	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, mis oportunidades de ascender me parecen inadecuadas					
14	Estoy padeciendo -o esperando- un empeoramiento de mis condiciones de trabajo (horario, carga laboral, salario, etc.).					
15	Mi puesto de trabajo está en peligro					
16	Teniendo en cuenta mi formación no considero adecuado el cargo que desempeño					
17	Si pienso en todos los esfuerzos que he realizado, mi sueldo no me parece adecuado.					
Dimensión 3. Implicación						
18	Me falta tiempo para terminar el trabajo					
19	Me falta programar diariamente todas mis tareas					
20	Al llegar a casa no me olvido fácilmente del trabajo					
21	Las personas más cercanas no me felicitan por el cumplimiento de mi trabajo					
22	Cada día empiezo mi trabajo con mucho desánimo					
23	Cuando aplazo algo que necesariamente tenía que hacer hoy, no me preocupa					

Gracias por su colaboración ...

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

1. Nombre:

Cuestionario sobre estrés laboral

2. Autor:

Adaptado por el Bach. Juan Manuel Gonzales Flores de la “Escala de estrés laboral” de Siegrist (1996)

3. Objetivo:

Identificar el nivel de estrés laboral.

4. Usuarios:

El instrumento fue aplicado a 23 trabajadores del Centro de Salud de Huarango – San Ignacio

5. Especificaciones y forma de suministro.

- 1º El cuestionario consta de 23 ítems, concernientes a las tres dimensiones de la variable estrés laboral.
- 2º El instrumento fue aplicado de manera individual y directa a cada uno de los trabajadores.
- 3º El instrumento fue desarrollado personalmente por un período de tiempo aproximado de 20 minutos.

6. Estructura

Variable: Estrés laboral		
Dimensión	Indicadores	Ítems
Esfuerzo	Carga laboral	1,2,3
	Empeño	4,5,6
Recompensa	Reconocimiento	7,8,9,10
	Oportunidades de ascenso	11,12,13
	Seguridad laboral	14,15,16,17
Implicación	Aprobación	18,19,20
	Estima	21,22,23

7. Escala.

7.1 Escala general:

NIVEL	Rango
Bajo	[01 – 38)
Medio	[39 - 76)
Alto	[77 – 115)

7.2 Escala específica:

Nivel	Dimensiones		
	Esfuerzo	Recompensa	Implicación
Bajo	[01 – 10)	[01 – 18)	[01 – 10)
Medio	[11 – 20)	[19 – 36)	[11 – 20)
Alto	[21 – 30)	[37 – 55)	[21 – 30)

8. **Validación de contenido:** Se estableció mediante juicio de expertos.

9. **Confiabilidad:** Se calculó a través de la prueba Alfa de Cronbach.



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



Cuestionario para determinar el nivel de desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 del personal que labora en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021

Instrucciones:

Lea y marque con una X en el casillero de la respuesta que crea que es la correcta.

Escala:

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

Nº	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1. Productividad laboral					
1	¿Logra eficientemente las tareas asignadas?					
2	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro del hospital?					
3	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas del hospital?					
4	¿Llega a cumplir con las metas establecidas en el Centro de Salud donde labora?					
5	¿Ud. contribuye con el cumplimiento de los objetivos del Centro de Salud donde labora?					
	Dimensión 2. Eficacia laboral					
6	¿Ud. cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
7	¿Usted cumple con eficacia las tareas asignadas?					
8	¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?					
9	¿Ud. logra desarrollar su trabajo optimizando el uso de recursos que posee su institución?					
10	¿Ud. logra la realizar bien las actividades que le ha asignado?					
11	¿Se esmera para que su trabajo sea de calidad?					
	Dimensión 3. Eficiencia laboral					
12	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional					
13	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?					
14	¿Logra ejercer liderazgo y cooperación en el cumplimiento de su trabajo?					

15	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?					
16	¿Ud. cree que debe realizar sus responsabilidades de manera creativa?					
17	¿Está dispuesto (a) para hacer innovaciones en su trabajo?					

Gracias por su colaboración ...

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

1. Nombre:

Cuestionario sobre desempeño laboral

2. Autor:

Elaborado por el Bach. Juan Manuel Gonzales Flores

3. Objetivo:

Identificar el nivel de desempeño laboral.

4. Usuarios:

El instrumento fue aplicado a 23 trabajadores del Centro de Salud de Huarango – San Ignacio

5. Especificaciones y forma de suministro.

- 1° El cuestionario consta de 17 ítems, concernientes a las tres dimensiones de la variable desempeño laboral.
- 2° El instrumento fue aplicado de manera individual y directa a cada uno de los trabajadores.
- 3° El instrumento fue desarrollado personalmente por un período de tiempo aproximado de 20 minutos.

6. Estructura

Variable: Desempeño laboral		
Dimensión	Indicadores	Ítems
Productividad	Nivel de producción del personal	1,2,3
	Cumplimiento de metas	4,5
Eficacia laboral	Calidad de trabajo	6,7,8
	Metas logradas	9,10,11
Eficiencia Laboral	Competencias laborales	12,13,14
	Actitud de cambio e innovación	15,16,17

7. Escala.

7.1 Escala general:

NIVEL	Rango
Deficiente	[01 – 28)
Regular	[29 - 56)
Bueno	[57 – 85)

7.2 Escala específica:

Nivel	Dimensiones		
	Productividad	Eficacia laboral	Eficiencia laboral
Deficiente	[01 – 08)	[01 – 10)	[01 – 10)
Regular	[09 – 16)	[11 – 20)	[11 – 20)
Bueno	[17 – 25)	[21 – 30)	[21 – 30)

8. **Validación de contenido:** Se estableció mediante juicio de expertos.

9. **Confiabilidad:** Se calculó a través de la prueba Alfa de Cronbach.

Anexo 2

Análisis de confiabilidad de los instrumentos

CONFIABILIDAD CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,888	23

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
A menudo, debido a la cantidad de tareas que tengo trabajo a un ritmo muy apurado.	80,71	118,989	,700	,878
Me interrumpen y molestan con frecuencia en mi trabajo	80,93	118,995	,772	,877
En los últimos tiempos, tengo cada vez más trabajo	80,79	127,258	,528	,885
En mi trabajo tengo mucha responsabilidad	81,07	121,456	,592	,881
A menudo, me veo obligado a trabajar más tiempo del estipulado	81,64	131,016	,032	,898
Mi trabajo requiere esfuerzo físico e intelectual	81,07	118,687	,612	,880
Mis superiores no me dan el reconocimiento que merezco	80,79	120,181	,776	,878
Mis compañeros de trabajo no me dan el reconocimiento que merezco	80,79	121,566	,531	,883
Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo no me parece adecuado	80,79	135,566	-,161	,898
En las situaciones difíciles en el trabajo no recibo el apoyo necesario	80,79	125,720	,320	,888
En mi trabajo me tratan injustamente	80,86	120,593	,559	,882
Las oportunidades de promoción en mi trabajo son escasas	80,64	131,016	,061	,894
Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, mis oportunidades de ascender me parecen inadecuadas	80,79	121,104	,555	,882
Estoy padeciendo -o esperando- un empeoramiento de mis condiciones de trabajo (horario, carga laboral, salario, etc.).	81,21	114,797	,733	,876
Mi puesto de trabajo está en peligro	80,86	119,824	,598	,881
Teniendo en cuenta mi formación no considero adecuado el cargo que desempeño	81,43	126,110	,224	,892
Si pienso en todos los esfuerzos que he realizado, mi sueldo no me parece adecuado.	81,07	121,610	,797	,879
Me falta tiempo para terminar el trabajo	81,71	124,374	,332	,888
Me falta programar diariamente todas mis tareas	81,21	114,797	,733	,876
Al llegar a casa no me olvido fácilmente del trabajo	80,86	119,824	,598	,881
Las personas más cercanas no me felicitan por el cumplimiento de mi trabajo	81,43	126,110	,224	,892
Cada día empiezo mi trabajo con mucho desánimo	81,07	121,610	,797	,879
Cuando aplazo algo que necesariamente tenía que hacer hoy, no me preocupa	81,21	114,797	,733	,876

CONFIABILIDAD CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	17

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Logra eficientemente las tareas asignadas?	60,71	65,143	,587	,868
¿Cumple con eficacia su trabajo dentro del hospital?	60,93	64,225	,728	,863
¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas del hospital?	60,79	69,720	,539	,873
¿Llega a cumplir con las metas establecidas del Centro de Salud donde labora?	61,14	65,209	,691	,865
¿Ud. contribuye con el cumplimiento de los objetivos del Centro de Salud donde labora?	61,36	69,786	,162	,890
¿Ud. cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?	60,86	63,670	,637	,865
¿Usted cumple con eficacia las tareas asignadas?	60,79	64,335	,799	,861
¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?	60,71	67,758	,453	,873
¿Ud. logra desarrollar su trabajo optimizando el uso de recursos que posee su institución?	60,93	70,071	,261	,880
¿Ud. logra la realizar bien las actividades que le ha asignado?	60,71	70,374	,245	,880
¿Se esmera para que su trabajo sea de calidad?	60,86	63,363	,659	,864
¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional	60,79	64,027	,637	,866
¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?	60,79	63,566	,671	,864
¿Logra ejercer liderazgo y cooperación en el cumplimiento de su trabajo?	61,07	64,225	,556	,869
¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?	60,86	65,055	,540	,870
¿Ud. cree que debe realizar sus responsabilidades de manera creativa?	61,07	69,764	,182	,887
¿Está dispuesto (a) para hacer innovaciones en su trabajo?	61,07	65,918	,768	,864

Anexo 3



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTO



Estimado Especialista:

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo como JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido de los instrumentos de recolección denominado:

1. ***“Cuestionario: Escala de estrés laboral” Siegrist, J. (1996)”***
2. ***“Cuestionario para determinar el nivel de desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 del personal que labora en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021”***

Presento la matriz de consistencia y el instrumento, la cual solicito revisar cuidadosamente, además le informo que mi proyecto de tesis tiene un enfoque:

Cuantitativo

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la validez de contenido del instrumento para mi proyecto de tesis de pregrado.

Título del proyecto de tesis:	<i>“Estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021”</i>
Línea de investigación:	Salud mental

De antemano le agradezco sus aportes.

Estudiantes autores del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
Bach. Juan Manuel Gonzales Flores	

Asesor(a) del proyecto de tesis:

Apellidos y Nombres	Firma
Mg. Nancy Vigo Terrones	

Jaén 27 de octubre del 2021.

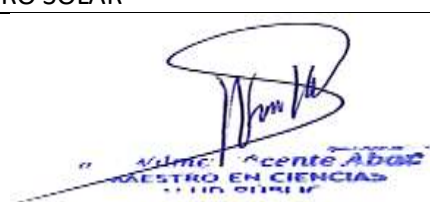
RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.	Los ítems son suficientes y precisos en medir la dimensión o indicador
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es entendible, tiene semántica y sintaxis adecuada.	El ítem es claro, tiene buena semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es relevante y debe ser incluido.	El ítem es esencial y muy relevante por lo que debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de:

www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	WILMER VICENTE ABAD
Sexo:	Hombre (X) Mujer () Edad (años)
Profesión:	ENFERMERO
Especialidad:	SALUD PUBLICA
Grado Académico	MAESTRO EN CIENCIAS
Años de experiencia:	16
Cargo que desempeña actualmente:	RESP. AREA EPIDEMIOLOGIA
Institución donde labora:	C.S MORRO SOLAR
Firma:	

Variable. Estrés laboral

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario: Escala de estrés laboral” Siegrist, J. (1996)						
Autor del Instrumento	Juan Manuel Gonzales Flores						
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	T o t a l	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1 Esfuerzo	01. A menudo, debido a la cantidad de tareas que tengo trabajo a un ritmo muy apurado.	5	5	5	5	5	
	02. Me interrumpen y molestan con frecuencia en mi trabajo.	5	5	5	5	5	
	03. En mi trabajo tengo mucha responsabilidad.	5	5	5	5	5	
	04. A menudo, me veo obligado a trabajar más tiempo del estipulado.	5	5	5	5	5	
	05. Mi trabajo requiere esfuerzo físico.	5	5	5	5	5	
	06. En los últimos tiempos, tengo cada vez más trabajo.	5	5	5	5	5	
Dimensión 2 Recompensa	07. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.	5	5	5	5	5	
	08. Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco.	5	5	5	5	5	
	09. En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario.	5	5	5	5	5	
	10. En mi trabajo me tratan injustamente.	5	5	5	5	5	
	11. Las oportunidades de promoción en mi trabajo son escasas.	5	5	5	5	5	
	12. Estoy padeciendo -o esperando- un empeoramiento de mis condiciones de trabajo (horario, carga laboral, salario, etc.).	5	5	5	5	5	
	13. Mi puesto de trabajo está en peligro.	5	5	5	5	5	
	14. Teniendo en cuenta mi formación considero adecuado el cargo que desempeño.	5	5	5	5	5	
	15. Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.	5	5	5	5	5	
	16. Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, mis oportunidades de ascender me parecen adecuadas.	5	5	5	5	5	
Dimensión 3 Implicación	17. Si pienso en todos los esfuerzos que he realizado, mi sueldo me parece adecuado.	5	5	5	5	5	
	18. Siempre me falta tiempo para terminar el trabajo.	5	5	5	5	5	
	19. Muchos días me despierto con los problemas del trabajo en la cabeza.	5	5	5	5	5	
	20. Al llegar a casa me olvido fácilmente del trabajo.	5	5	5	5	5	
	21. Las personas más cercanas dicen que me sacrifico demasiado por mi trabajo.	5	5	5	5	5	
	22. No puedo olvidarme del trabajo, incluso por la noche estoy pensando en él.	5	5	5	5	5	

	23. Cuando aplazo algo que necesariamente tenía que hacer hoy, no puedo dormir por la noche.	5	5	5	5	5	
--	--	---	---	---	---	---	--

Nombres y Apellidos del experto:			
Aplicable	SI (X)	NO ()	OBSERVADO ()
Firma:			

Variable desempeño laboral							
Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario para determinar el nivel de desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 del personal que labora en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021						
Autor del Instrumento	Juan Manuel Gonzales Flores						
Dimensión Indicador /	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	T o t a l	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1 Productividad laboral	01. ¿Logra eficientemente las tareas asignadas?	5	5	5	5	5	
	02. ¿Cumple con eficacia su trabajo dentro del hospital?	5	5	5	5	5	
	03. ¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas del hospital?	5	5	5	5	5	
	04. ¿Llega a cumplir con las metas establecidas del hospital?	5	5	5	5	5	
	05. ¿Ud. contribuye con el cumplimiento de los objetivos del hospital?	5	5	5	5	5	
Dimensión 2 Eficacia laboral biocontaminado	06. ¿Ud. cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?	5	5	5	5	5	
	07. ¿Usted cumple con las tareas asignadas?	5	5	5	5	5	
	08. ¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?	5	5	5	5	5	
	09. ¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?	5	5	5	5	5	
	10. ¿Ud. logra la realizar las actividades que le ha asignado?	5	5	5	5	5	
Dimensión 3 Eficiencia laboral	11. ¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional	5	5	5	5	5	
	12. ¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?	5	5	5	5	5	
	13. ¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?	5	5	5	5	5	
	14. ¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?	5	5	5	5	5	
	15. ¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?	5	5	5	5	5	

Nombres y Apellidos del experto:	
Aplicable	SI (X) NO () OBSERVADO ()
Firma:	



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Anexo 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____ DNI _____

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: ***“Estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021”***; habiendo sido informada del propósito de la misma, así como de los objetivos y teniendo la confianza plena de que el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

En señal de conformidad asiento mi firma.

Jaén, ... de 2021

.....

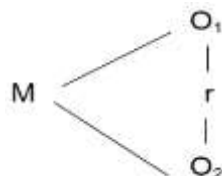
Nombre:

DNI:

Anexo 5

Matriz de consistencia

Título: “Estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos	Tipo y diseño de investigación	Población _ muestra	Variables y dimensiones						
¿Qué relación existe entre estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021?	Objetivo general Determinar la relación que existe entre estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021 Objetivo Específicos Identificar la relación que existe entre estrés laboral y productividad laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021. Identificar la relación que existe entre estrés laboral y eficacia laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021. Describir la relación que existe entre estrés laboral y eficiencia laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021.	H₁ Existe relación significativa entre estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021. H₀ No existe relación significativa entre estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19 en el Centro de Salud de Huarango, San Ignacio – 2021.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Tipo: Cuantitativo Diseño: Descriptivo correlacional No experimental Transversal  Donde: M = Muestra de estudio O₁ = VI: Estrés Laboral O₂ = VD: Desempeño Laboral r = Relación entre variables de estudio	23 trabajadores del Centro de Salud de Huarango, San Ignacio	<table><tr><th>Variable</th><th>Dimensiones</th></tr><tr><td>Estrés Laboral</td><td> • Esfuerzo • Recompensa • Implicación </td></tr><tr><td>Desempeño Laboral</td><td> • Productividad laboral • Eficacia laboral • Eficiencia laboral </td></tr></table>	Variable	Dimensiones	Estrés Laboral	• Esfuerzo • Recompensa • Implicación	Desempeño Laboral	• Productividad laboral • Eficacia laboral • Eficiencia laboral
Variable	Dimensiones											
Estrés Laboral	• Esfuerzo • Recompensa • Implicación											
Desempeño Laboral	• Productividad laboral • Eficacia laboral • Eficiencia laboral											