

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA CON MENCIÓN EN SALUD OCUPACIONAL**

**Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Carlos
Alcántara Butterfield EsSalud, Lima – 2023**

Línea de Investigación:
Enfermería y Salud Ocupacional

Autor(es):
Alba Huanca, Elizabeth Nelyda
Bermúdez Azaña, Yanet Deysi

Jurado Evaluador:
Presidente: Carrera Abanto, Marabet Soledad
Secretario: Castillo Rivera, Cecilia Evelyn
Vocal: Silva Gamarra, Gladys Wendy

Asesor(a):
Rodríguez Sagastegui Mila del Carmen
Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7723-1523>

TRUJILLO – PERÚ 2024

Fecha de sustentación: 2024/02/13

Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Carlos Alcántara Butterfield EsSalud, Lima – 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

11%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

Declaración de originalidad

Yo, Ms. Mila del Carmen Rodríguez Sagástegui, docente de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en Salud Ocupacional, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor(a) de la tesis titulada “...Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Carlos Alcántara Butterfield EsSalud, Lima – 2023.”, autoras Alba Huanca Elizabeth Nelyda y Bermúdez Azaña, Yanet Deysi, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 11%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 09 de Febrero de 2024
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Trujillo, 20 de Febrero de 2024

MILA DEL CARMEN RODRÍGUEZ SAGÁSTEGUI

Apellidos y nombres del asesor(a)

DNI: 45850541

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7723-1523>

FIRMA



ALBA HUANCA ELIZABETH NELYDA

Apellidos y nombres del autor(a)

DNI: 47973196

FIRMA



BERMUDEZ AZAÑA YANET DEYSI

Apellidos y nombres del autor(a)

DNI: 47402855

FIRMA



RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 0035-2024-D-F-CCSS-UPAO

Trujillo, 17 de enero del 2024

VISTO; el Oficio electrónico N° 1459-2023-DASE-UPAO remitido por el señor Director Académico de la Segunda Especialidad Profesional, solicitando designación de Jurado de la Tesis de las Licenciadas ELIZABETH NELYDA ALBA HUANCA y YANET DEYSI BERMÚDEZ AZAÑA, y;

CONSIDERANDO:

Que, el Director Académico de la Segunda Especialidad Profesional, ha remitido el Oficio N° 1459-2023-DASE-UPAO, declarando su conformidad con el cumplimiento de los requisitos académicos y administrativos;

Que, para efectos de dictaminar la tesis es necesaria la designación del jurado con docentes de la Facultad;

Que, en el Oficio electrónico referido en el primer considerando de la presente Resolución, el Director Académico de la Segunda Especialidad propone designar el Jurado de la Tesis titulada: **ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALCÁNTARA BUTTERFIELD ESSALUD, LIMA – 2023**, realizada por las Licenciadas ELIZABETH NELYDA ALBA HUANCA y YANET DEYSI BERMÚDEZ AZAÑA, conducente al Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en SALUD OCUPACIONAL, a las docentes:

Ms. MARABET SOLEDAD CARRERA ABANTO	PRESIDENTE
Ms. CECILIA EVELYN CASTILLO RIVERA	SECRETARIA
Ms. GLADYS WENDY SILVA GAMARRA	VOCAL

Por estas consideraciones y las atribuciones conferidas a este Despacho,

SE RESUELVE:

PRIMERO: CONSTITUIR EL JURADO que recepcionará la sustentación de la Tesis de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería titulada: **ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALCÁNTARA BUTTERFIELD ESSALUD, LIMA – 2023**, realizada por las Licenciadas ELIZABETH NELYDA ALBA HUANCA y YANET DEYSI BERMÚDEZ AZAÑA, conducente al Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en SALUD OCUPACIONAL.

SEGUNDO: NOMBRAR como integrantes del Jurado a las docentes:

Ms. MARABET SOLEDAD CARRERA ABANTO	PRESIDENTE
Ms. CECILIA EVELYN CASTILLO RIVERA	SECRETARIA
Ms. GLADYS WENDY SILVA GAMARRA	VOCAL

TERCERO: REMITIR la presente Resolución al Director de la Segunda Especialidad Profesional, para los fines consiguientes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dr. Jorge Leyser Reynaldo Vidal Fernández
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



Ms. Zenner Manuel Chávez Aliaga
SECRETAR ACADÉMICO (e)
FACULTAD D CIENCIAS DE A SALUD

C.c.: DASE, SEPE, Archivo
Luz Hinojosa



Trujillo

Av. América Sur 3145 - Urb. Manserrate - Trujillo
Teléfono: [+51] (044) 804444 - anexo 2341
fac_salud@upao.edu.pe
Trujillo - Perú

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía y por otorgarme la sabiduría y discernimiento necesarios para concluir mi tesis. A mis padres, quienes han sido un apoyo constante y una fuente de fortaleza en mi camino hacia el logro de mis metas académicas.

Elizabeth.

A Dios, por concederme la vida y permitirme alcanzar este momento crucial en mi desarrollo profesional. A mis padres, por su inquebrantable amor y apoyo incondicional.

Yanet.

AGRADECIMIENTO

A nuestras familias, por su constante apoyo y estímulo en la consecución de los objetivos que nos hemos propuesto alcanzar.

A nuestra asesora, quien nos ha liderado en el desarrollo de nuestra investigación, aprovechando su experiencia y sabiduría, y especialmente por la amistad que nos ha brindado.

Las autoras.

RESUMEN

La investigación estableció como objetivo de determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Carlos Alcántara Butterfield ESSALUD, Lima – 2023. El marco metodológico fue de enfoque cuantitativo, de nivel explicativo, no experimental, transversal correlacional. La muestra estuvo constituida por 50 profesionales de enfermería, a quienes se les aplicó los cuestionarios de estrés y desempeño laboral. Los resultados evidenciaron que el nivel de estrés fue 38% severo, 36% leve y en menor porcentaje con un 26% moderado. En cuanto al desempeño laboral, el nivel fue 40% alto, seguido por un 38% bajo y un 22% medio. Se concluye que, existe relación estadísticamente significativa ($X^2 = 28,352$; $p = 0,000$) entre el estrés y el desempeño laboral.

Palabras clave: Desempeño laboral, enfermería, estrés.

ABSTRACT

The research aimed to determine the relationship between stress and job performance among nursing staff at the Hospital Carlos Alcántara Butterfield ESSALUD, Lima – 2023. The methodological framework was quantitative, with an explanatory level, non-experimental, cross-sectional correlational approach. The sample consisted of 50 nursing professionals who were administered stress and job performance questionnaires. The results showed that stress levels were 38% severe, 36% mild, and 26% moderate. Regarding job performance, levels were 40% high, followed by 38% low, and 22% medium. Concluding that there is a statistically significant relationship ($\chi^2 = 28.352$; $p = 0.000$) between stress and job performance.

Keywords: Work performance, nursing, stress.

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Dando cumplimiento con las disposiciones emitidas por el Ministerio de Educación y como requisito indispensable para OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA CON MENCIÓN EN SALUD OCUPACIONAL, presentamos ante su digna consideración el informe de Tesis titulado: “Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Carlos Alcántara Butterfield EsSalud, Lima - 2023”; con el cual pretendemos contribuir al aumento de conocimientos claves para el desenvolvimiento como futuros profesionales especialistas en salud ocupacional, asimismo esperamos que éste cumpla con los requisitos exigidos para la aprobación del mismo.

Dejamos a su consideración y criterio para que con justicia y serenidad de docentes sea sometido a la evaluación correspondiente.

LAS AUTORAS

HOJA DE ROLES DEL JURADO

Señores Miembros del Jurado:

PRESIDENTE: MS. CARRERA ABANTO, MARABET SOLEDAD

SECRETARIA: MS. CASTILLO RIVERA, CECILIA EVELYN

VOCAL: MS. SILVA GAMARRA, GLADYS WENDY

Cumpliendo con los requerimientos estipulados en el reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada Antenor Orrego para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con Mención en Salud Ocupacional, ponemos a vuestra disposición la presente tesis titulada: **“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL CARLOS ALCANTARA BUTTERFIELD ESSALUD, LIMA -2023”**.

Gracias

Trujillo, 13 de febrero del 2024



Lic. Enf. Alba Huanca, Elizabeth N.
DNI: 47 973196



Lic. Enf. Bermudez Azaña, Yanet D.
DNI: 47402855

TABLA DE CONTENIDO

PORTADA	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
PRESENTACIÓN	vii
TABLA DE CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE TABLAS	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Problema de investigación	1
1.2. Objetivos	4
1.3. Justificación	4
II. MARCO DE REFERENCIA	6
2.1. Marco teórico	6
2.2. Antecedentes	17
2.3. Marco conceptual	20
2.4. Sistema de Hipótesis	21
2.5. Variables e indicadores	22
III. METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y nivel de investigación	24
3.2. Población (universo de estudio) y muestra	24
3.3. Diseño de investigación	25
3.4. Técnicas e instrumento de investigación	25
3.5. Procesamiento y análisis de datos	27
3.6. Consideraciones éticas	28
IV. RESULTADOS	29
4.1. Análisis e interpretación de resultados	29
4.2. Docimasia de hipótesis	31
V. DISCUSIÓN	32
CONCLUSIONES	38
RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla III- 1 Baremo de rango de puntuaciones: Estrés	26
Tabla III- 2 Baremo de rango de puntuaciones: Desempeño laboral	26
Tabla IV- 1 Nivel de estrés en el personal de enfermería del Hospital Carlos Alcántara Butterfield ESSALUD, Lima – 2023	29
Tabla IV- 2 Nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Carlos Alcántara Butterfield ESSALUD, Lima – 2023	30
Tabla IV- 3 Relación entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Carlos Alcántara Butterfield ESSALUD, Lima – 2023	31

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de investigación

a. Descripción de la realidad problemática

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (1), los síntomas del estrés suelen presentarse en todas las personas, representándose en un 69,2% aproximadamente a nivel mundial, por lo que afecta a los profesionales de enfermería, quienes lo consideran como un riesgo laboral debido a que está comprometiendo el desempeño profesional; además, provoca un desequilibrio a nivel físico y psicológico.

En la población mundial, actualmente, se observa diversas problemáticas generadas por el estrés, ya sea por diversos factores como problemas entre integrantes del grupo familiar, el ambiente y la inestabilidad laboral, por despidos arbitrarios, por una deficiente relación con las demás personas, así como por la pésima habilidad para expresarse o comunicarse adecuadamente; todos estos tipos de tensiones y cambios ocasionan que los trabajadores sientan mortificación, lo que les provocaría estrés. Repercute directa o indirectamente a la organización, puesto que afecta los objetivos estratégicos, además afecta el desempeño en la labor del trabajador y sobre todo a su bienestar psicológico (2).

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (3), los profesionales de enfermería poseen amplios conocimientos para lograr un adecuado desempeño en sus labores del servicio de salud; según sus estadísticas, del total de la población activa, el 30% suele presentar estrés, observándose con mayor reiteración en países subdesarrollados. Por lo cual, el estrés es considerado como la segunda enfermedad más frecuente y es uno de los problemas trascendentales en la salud y en la seguridad del trabajo; por otra parte, estudios en Europa indican que afecta a un 25% de personas que laboran en el sector salud, por lo cual es causante principal de una disminución laboral (4).

En Latinoamérica, el estrés laboral es un desafío considerable debido a diversos motivos, que incluyen la inseguridad en el empleo, conflictos en las relaciones interpersonales, la falta de recursos en los lugares de trabajo,

la falta de estabilidad contractual, entre otros. Estudios indican que en Argentina el 26,7% presenta estrés laboral, afectando así su estado mental debido al exceso en la carga laboral; asimismo, datos de Brasil indican que el 14% de trabajadores manifiestan enfermedades mentales debido al ausentismo por enfermedades ocupacionales y accidentes. Y el 27,9% de trabajadores de Chile presentan características de depresión y estrés (5).

En el Perú, el estrés laboral constituye un desafío para el personal de enfermería, y esto se debe a diversos motivos, como la alta demanda de pacientes, la escasez de hospitales, la falta de suministros médicos, y otros factores; por ende, esta situación podría tener un impacto en la atención de enfermería y, como resultado, en la calidad de la atención prestada a los pacientes. En un estudio realizado en Lima, evidenció que el nivel de estrés laboral fue mayor en mujeres, dado que el un 46% tuvo nivel moderado de estrés por agotamiento emocional, un 52% presento nivel moderado por despersonalización y un 38% presentó nivel moderado de estrés por realización personal; demostrando que los profesionales de la salud se encuentran perennemente expuestos al estrés laboral (6).

La disminución del desempeño laboral de los profesionales de la salud usualmente se determina por las condiciones de estrés en contextos organizativos e individuales, manifestadas por medio de una baja en el logro de los objetivos innatos a su trabajo; como ausencia, irritación, desmotivación, deficiencia en la calidad de trato humanizado a pacientes y pésimas relaciones con sus compañeros de labores; además de adicionar costos en las instituciones de salud (7).

En el ámbito local, se generan diversos cuestionamientos respecto al desenvolvimiento del personal de salud debido a que la situación laboral suele ser de mayor exigencia, de mayor presión y competencia, por estos motivos se les suele etiquetar como personas con un deficiente trato a los usuarios, por mostrarse cansados, estresados y desvinculados al paciente. Estas situaciones originan denuncias por parte de los pacientes, quienes se quejan por maltrato de parte del personal de salud, de forma específica, de las enfermeras y hasta de las técnicas de enfermería.

Ante ello, si bien es cierto, en el Hospital Carlos Alcántara Butterfield ESSALUD, el personal de salud, sobre todo los enfermeros, se caracterizan por ofrecer o proporcionar una atención de prevención, de recuperación y de curación a los pacientes; a pesar de ello, a causa de la presión efectuada por diversos factores comúnmente presentes en la vida profesional, se observa estrés laboral; manifestándose como frustración ante una necesidad no satisfecha o como resultado de contextos positivos y/o negativos que afrontan diariamente en sus labores; así como otras emociones fuertes que pueden ser abrumadoras las cuales aparecieron debido la pandemia por coronavirus; por lo cual, evaluar el estrés es muy importante, dado que usualmente se puede apreciar que el desempeño del personal no atañe a las relaciones interpersonales, generando ocasionalmente conflictos personales que evidencian cansancio y apatía del personal que afecta la calidad de atención brindada.

Todos estos fundamentos se tomaron para plasmar el trabajo de investigación con el motivo de conocer los motivos y efectos que produce el estrés, así como la falta de control emocional de los trabajadores; esto con el objetivo de reconocer y prevenir los distintos factores de estrés que de alguna manera afectan al desempeño laboral de los enfermeros que trabajan en el Hospital Carlos Alcántara Butterfield ESSALUD.

Frente a lo descrito anteriormente, se formuló el siguiente enunciado del problema:

b. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Carlos Alcántara Butterfield ESSALUD, Lima – 2023?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre el nivel de estrés y el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Carlos Alcántara Butterfield ESSALUD, Lima – 2023.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de estrés en el personal de enfermería del Hospital Carlos Alcántara Butterfield ESSALUD, Lima – 2023.
- Identificar el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Carlos Alcántara Butterfield ESSALUD, Lima – 2023.

1.3. Justificación

La investigación se enfocó en las situaciones presentadas durante las jornadas laborales del personal de enfermería quienes se encontraban sometidos a riesgos laborales en el Hospital; ocasionándoles alteraciones en la salud mental como el estrés, tal como se ha registrado durante la coyuntura debido a la pandemia por coronavirus, el cual fue uno de los entornos laborales más estresantes; debido a estos factores psicosociales negativos se vio alterado el desempeño laboral del personal, manifestándose en la atención hacia el usuario.

La investigación se realizó con motivo de generar aportes al campo del conocimiento ya existente, con la finalidad de promover la investigación disciplinaria, siguiendo la línea de investigación de la Universidad, por lo cual, da fe de la viabilidad del desarrollo de las diligencias respetando los parámetros necesarios para conseguir los objetivos formulados.

El propósito del estudio estuvo dirigido a precisar la relación del estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería del Hospital Carlos Alcántara Butterfield ESSALUD-2023. Este estudio enmarcó su aspecto práctico en la formulación de estrategias orientadas a consolidar las condiciones que perturban el grado o nivel del personal de enfermería mejorando de esta forma la calidad de vida del paciente y la atención brindada.

El presente trabajo de investigación se justifica teóricamente, dado que permitió la recopilación de conceptos y definiciones actualizadas en relación al estrés laboral y rendimiento en el trabajo, además de profundizar en la comprensión de la interacción entre estas variables. Además, esta investigación ha contribuido a mejorar la capacitación profesional en los ámbitos de la salud ocupacional y la enfermería al introducir nuevos conocimientos al cuerpo de conocimientos profesional.

Metodológicamente se justifica, ya que, mediante la aplicación de las encuestas, se logró establecer la conexión entre el estrés laboral y el rendimiento, al mismo tiempo que se pudo identificar los niveles de estas variables. En la actualidad, el estrés laboral desempeña un papel crucial para evidenciar el bienestar integral del personal de la salud.

Respecto a lo práctico, permitió conocer los niveles de estrés laboral y desempeño laboral, de esta manera se brindó dicha información al Hospital Carlos Alcántara Butterfield ESSALUD, para su aplicabilidad en diversos métodos logrando reducir la problemática.

Socialmente permitió que la institución de salud tome interés en la investigación, comprometiéndose con el bienestar de sus trabajadores lo cual redundó en favor de la institución, así como de la sociedad; puesto que están comprometidos con la salud de las personas. De la misma forma, los resultados alcanzados en el estudio son utilizados como referencia para futuras investigaciones que traten sobre una problemática similar.

Del mismo modo, en el campo de la salud ocupacional, permitió tomar acciones estratégicas sanitarias preparatorias o de prevención específicas, asimismo, logró anticipar y controlar las causas que producen estrés en el personal de enfermería, ayudándolos a mejorar su calidad de atención ofrecida y optimizando el desempeño en sus labores, de esta forma se favoreció al sistema de salud, logró reducir la tasa de enfermedades psiquiátricas generadas por el estrés.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Marco teórico

El estrés, es definido como una reacción del organismo del ser humano ante diversas situaciones que ocasionan inestabilidad en que hacer diario; fisiológicamente, se produce por un estímulo captado por el cerebro, el cual pasa por el hipotálamo donde libera corticotrofina (CFR); la cual es una hormona que incentiva o estimula la glándula hipófisis logrando generar adrenocorticotropina (ACTH), hormona que viaja a través de la sangre a las glándulas suprarrenales y produce cortisol. Sin embargo, el hipotálamo libera dopamina, este neurotransmisor reacciona con el cortisol y produce la liberación de adrenalina, lo que aumenta el trabajo cardiovascular (8).

La OIT (3) conceptualiza al estrés como una reacción psicológica y física que interfiere con el desarrollo integral, de esta forma crea un desequilibrio emocional en una persona y su facultad para adaptarse, el estrés se produce cuando un colaborador no logra cumplir con los requerimientos del trabajo o excede a sus capacidades.

De acuerdo con García y Gil (9) en el 2016, las consecuencias del estrés en el ámbito sanitario son especialmente evidentes y graves, puesto que el trabajo, por su vocación de servicio, se desarrolla directamente con los pacientes y el público, por ello las relaciones con los pacientes no son tan simples y necesitan de una sucesión de herramientas, habilidades y respuestas de los trabajadores de la salud.

Los factores que pueden desencadenar el estrés se denominan "estresores". Este término se utiliza para describir a los diversos agentes que provocan una reacción de estrés en el organismo. Aunque un estresor puede generar niveles elevados de estrés, en su mayoría están diseñados para presionar al trabajador de diversas maneras. Un aspecto que a menudo se pasa por alto cuando se analizan los estresores de forma individual es que el estrés es acumulativo y se suma al nivel de estrés personal con el tiempo (10).

Por su parte, tanto la medicina como la biología suelen conceptualizar el estrés como un suceso mediante el cual un organismo mantiene la seguridad interna, se adapta a las necesidades y condiciones de estrés e

influencia a las que está expuesto en el medio en el que se desarrolla. Asimismo, el estrés involucra la capacidad del organismo para actuar recíprocamente con el entorno, concluyendo que el estrés es una energía o pulsión que se abre dentro del individuo y provoca un impacto psicológico o fisiológico en el sujeto ante los elementos estresantes del ambiente (11).

En cuanto al diagnóstico del estrés, según Maslach y Jackson (12), se presenta por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Respecto a la primera dimensión, el agotamiento emocional, refiere al desarrollo de actitudes, emociones y respuestas que son contradictorias, distantes y carentes de empatía hacia otras personas. Esto suele observarse principalmente en aquellos empleados que se sienten insatisfechos con su trabajo, lo que se asocia con un aumento en la irritabilidad y una disminución en la motivación para llevar a cabo sus tareas. Los trabajadores tienden a distanciarse tanto de sus colegas como de las personas que se benefician de su trabajo, mostrando una actitud irritada, sarcástica y ofensiva. A menudo, culpan a otros por sus propios logros insatisfactorios y su bajo rendimiento laboral.

De la misma manera, el agotamiento emocional se entiende como un exceso mental y físico, producido por un cansancio constante haciendo que la persona pierda los recursos emocionales necesarios para afrontar los altos requerimientos del trabajo y la sociedad. Esta dimensión incluye aspectos como momentos de culpa, sentimientos de inferioridad y baja autoestima (13).

La siguiente dimensión es la despersonalización, refiere al desarrollo de actitudes, emociones y respuestas que son contradictorias, distantes y carentes de empatía hacia otras personas. Esto suele observarse principalmente en aquellos empleados que se sienten insatisfechos con su trabajo, lo que se asocia con un aumento en la irritabilidad y una disminución en la motivación para llevar a cabo sus tareas. Los trabajadores tienden a distanciarse tanto de sus colegas como de las personas que se benefician de su trabajo, mostrando una actitud irritada, sarcástica y ofensiva. A menudo, culpan a otros por sus propios logros insatisfactorios y su bajo rendimiento laboral (12).

La despersonalización refiere a los mecanismos de bloqueo o protección que ejercen los individuos frente a las relaciones con las personas o pacientes; es decir, es la distancia emocional entre el personal de enfermería y el paciente. Asimismo, aparece de la reducción de las reacciones emocionales, lo que se traduce en no poder continuar brindando el mismo nivel de desempeño en el lugar de trabajo; reflejada en cinismo y la indiferencia (14).

Una tercera dimensión es la falta de realización personal: refiere al deseo inherente de alcanzar un alto nivel de desempeño en una actividad en particular, ya sea en relación con uno mismo o con otros. Este deseo de excelencia se vincula con la ejecución de una tarea específica y conlleva sentimientos de satisfacción y orgullo cuando se alcanzan metas. Por otro lado, el fracaso podría obstaculizar el proceso de aprendizaje (13).

La realización personal hace referencia a la sensación insatisfacción que sienten los trabajadores, el efecto de una pérdida de confianza en sus prácticas de trabajo, debido a que no puede alcanzar las metas establecidas ante la caída de la productividad o la falta de resultados laborales; se entiende a esta dimensión como el rechazo a uno mismo (15).

El estrés se puede presentar en todo ser humano, se clasifica en 3 niveles: bajo, moderado y alto. Las actitudes en estos niveles pueden ser negativas, positivas o de ambas maneras, y es así como la igualdad entre necesidad y actitud adaptativa permite al individuo ofrecer una respuesta favorable ante las necesidades que produce algún nivel de estrés. Si existe una mínima presión o tensión por la situación, la respuesta es un bajo grado de estrés, el individuo no presenta síntomas, se puede sentir relajado, lejos de intranquilidades que perturban su tranquilidad, esto puede deberse a que siente una sensación de comodidad, estabilidad y seguridad (16,17).

Se identifica el estrés moderado cuando se exhibe una tensión o presión constante, ciertos síntomas pueden provocar diversos niveles de malestar. Las situaciones varían entre las fases tensa y relajada; a veces se necesita un cierto nivel de presión que sirva de estímulo para lograrlo y que sea próspera. Si la tensión o presión es excesiva en una situación se crea un alto grado de estrés y caos en el momento. En este grado, las personas

exhiben síntomas que pueden perturbar la paz y salud del individuo, que van desde palpitaciones cardíacas básicas, dolores de cabeza y dolor abdominal, hasta agitación, fatiga y depresión (18).

La reacción a los factores estresantes se desglosa en tres etapas. En la primera etapa, conocida como la fase de alarma, el cuerpo reconoce el estrés y se prepara para hacerle frente. Esta etapa es de corta duración y el cuerpo necesita recuperarse. Si la recuperación no se produce, se pasa a la fase de resistencia. Si el estrés persiste durante un período prolongado y el cuerpo no puede mantener la resistencia, se inicia la siguiente fase, la fase de agotamiento. En esta fase, los estímulos estresantes continúan y el cuerpo se siente incapaz de afrontarlos debido al agotamiento. Esta etapa es particularmente peligrosa, ya que puede dar lugar a enfermedades tanto físicas como psicológicas (19).

El estrés laboral también se manifiesta como la tensión o ansiedad que surge cuando una persona percibe que las demandas del entorno laboral pueden superar sus habilidades y recursos para enfrentarlas. Se observa en situaciones en las que los empleados experimentan fatiga emocional y falta de motivación en su trabajo, a veces sintiéndose inseguros, exhaustos y poco seguros de poder alcanzar sus objetivos. Cuando los trabajadores se encuentran estresados en el entorno laboral, tienden a manifestar irritación, quejas, culpar a otros por sus errores y se irritan con facilidad (20).

Del mismo modo, el estrés laboral suele definirse como es un conjunto de respuestas a las circunstancias de trabajo que afectan la paz de las personas a través de procesos físicos y mentales. Frecuentemente estas respuestas tienen un impacto positivo o negativo en el desempeño de la actividad y para la calidad de vida individual en el lugar de trabajo. Una vez que las respuestas son positivas, favorecen el crecimiento profesional de las personas, y si las respuestas son negativas, tienen un efecto negativo en su salud, comodidad y bienestar (21).

El estrés laboral puede manifestarse en varios contextos y puede estar relacionado con diversas situaciones. Por ejemplo, la pérdida de empleo, que puede generar preocupaciones económicas a nivel personal, familiar y social. También, el cambio de ubicación o reasignación en el lugar de trabajo puede

ser estresante, ya que los empleados a menudo se sienten cómodos en su entorno laboral actual o tienen aprensión acerca de enfrentar nuevas responsabilidades. Los cambios en los horarios de trabajo, como las guardias nocturnas, pueden ser un factor importante, ya que pueden perturbar la rutina establecida. Además, los conflictos con supervisores y colegas pueden crear un ambiente laboral incómodo y dificultar la realización de tareas debido a desacuerdos (22).

Maslach y Jackson (23) elaboraron el cuestionario denominado Maslach Burnout Inventory (MBI), que frecuentemente es utilizado para medir el estrés laboral del personal de la salud; la escala consta de 22 ítems afirmativos referentes a los sentimientos, emociones y reacciones profesionales; está conformado por tres dimensiones mencionadas anteriormente, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Para evaluar la magnitud de la debilidad emocional, se debe explicar el origen de los sentimientos del sujeto emocionalmente agotado por la tarea que realiza en materia de atención; está conformada por 9 ítems (1,2,3,6,8,13,14,16,20) alcanzando un puntaje total de 54 puntos, donde sus niveles son: bajo: de 0 a 18; medio: de 19 a 26 y alto: de 27 a 54 puntos.

En la dimensión despersonalización, el individuo luce una reacción de interacción distanciada frente a demás personas, evidencia una comunicación emocionalmente pobre, distanciada y destructiva con sus compañeros de labores; está conformada por 5 ítems (5, 10,11,15 y 22) alcanzando un puntaje total de 30 puntos, donde sus niveles son: bajo: de 0 a 5; medio: de 6 a 9 y alto: de 10 a 30 puntos (23).

En la dimensión realización personal, se describe sentimientos de competencia y eficacia en centro de labores; se constituye por 8 ítems (4, 7, 9, 12,17,18,19 y 21) alcanzando un total de 48 puntos, donde sus niveles son: bajo: de 0 a 33; medio: de 34 a 39 y alto: de 40 a 48 puntos (24).

La dimensión del agotamiento emocional y la despersonalización evidencian incremento de estrés cuando mayor es su puntaje; por otro lado, la disminución de realización personal actúa de forma inversa, evidenciando incremento de estrés en puntuaciones bajas (24).

Por otro lado, según Chiavenato (25), plantea que el desempeño es la eficiencia de los colaboradores que trabajan en la organización, siendo fundamental para que la organización desarrolle un desempeño óptimo de los empleados en cuanto al cumplimiento de sus diligencias. El desempeño laboral es el resultado del efecto que se recibe por las tareas realizadas, que se pueden definir como eficientes e ineficientes en respuesta a las metas establecidas. Las organizaciones definen los estándares de eficacia y calidad que deben alcanzarse al finalizar o durante un desempeño beneficioso. Estos estándares incluyen plazos, planes y objetivos para evaluar el rendimiento tanto individual como grupal, y abarcan aspectos relacionados con el entorno físico en la organización.

Asimismo, se describe cómo las labores o comportamientos son realizados por los trabajadores, principalmente capaces de lograr los objetivos propuestos de la organización. La empresa debe tener como capacidad más fundamental un desempeño óptimo de sus trabajadores. El comportamiento personal de los trabajadores posibilita la realización de lo planificado y el logro de los objetivos de la empresa, lo que se considera el apoyo fundamental de toda empresa para contar con empleados con un alto grado de funcionalidad o desempeño (26).

El desempeño laboral se basa en valorar cómo un trabajador realiza sus funciones asignadas según su área; asimismo, funciona como fuente de información y recolección de datos que permita reconocer posibles problemáticas ocultas durante el proceso cambiante y progresivo de una organización (27).

Asimismo, el desempeño laboral en los trabajadores de la salud se define como la forma que tiene el personal al desempeñar sus funciones de manera eficiente para lograr sus propios fines y los de la organización en la que labora. Del mismo modo, es el desempeño físico y emocional de cada colaborador a lo largo de su jornada para ser eficaz y eficiente (28).

Así también, el desempeño laboral surge de los comportamientos, formas o modalidades que tienen los individuos para lograr resultados óptimos en la empresa en la que laboran. La manera de actuar es cambiante de persona en persona, sin embargo, esta obedece a los diversos factores que

influyen en el colaborador; asimismo, todo actuar depende de qué tan motivado esté, de cómo se encuentre con sus experiencias, técnicas y habilidades durante su jornada laboral. El desarrollo de sus funciones a su cargo circunvala la salud física por ello debe estar en buenas condiciones para que su productividad y operatividad sean de calidad. Además, los jefes necesitan evaluar el rendimiento, que se convierte en la habilidad sistémica de desempeño para todos los trabajadores en sus puestos (29).

Lo más importante es la reacción que tiene un trabajador con el lugar donde trabaja, sin embargo, la empresa no puede revelar si el desempeño laboral del empleado es malo, si acude irregularmente a su lugar de trabajo o si no siente motivación; cabe señalar que no todas las personas poseen el mismo desempeño aun con las mismas funciones, varía de trabajador a trabajador y se debe a la estandarización del equipo, su capacidad, si se sienten motivados, al igual que diversos componentes como el estar listo para desarrollarse en esa posición específica, si tiene conocimiento de las estrategias y si comprende o conoce el área en la que estará trabajando (30).

Entre los principales factores del desempeño laboral se tienen: factor motivación, la empresa está influenciada por una mezcla de valores compartidos, experiencias, perspectivas hacia el futuro y recompensas anheladas, en general, moldean la motivación de su personal, entendiéndolo qué motiva a la empresa, lo cual es una poderosa herramienta para valorar y optimizar el desempeño. La motivación es una condición que dirige a los colaboradores a realizar sus labores con mayor o menor intensidad en la organización, es la intención y actitud, así como una reacción natural propia de los individuos que se expresa cuando existe cierto estímulo del entorno que los rodea (31).

Otro elemento es la responsabilidad, en una organización comprende un conjunto de funciones que deben asumirse sin importar el resultado. Esta es la razón por la que los individuos eluden su responsabilidad y tratan de pasar la carga a otros, especialmente a aquellos que alcanzan niveles superiores, quienes se encuentran obligados a dirigir y a realizarlo, para bien o para mal, son objeto de críticas por la misma persona que originalmente delegó esta elección, se convierte en un bucle sin fin. La responsabilidad se

convierte en un paradigma, desde donde se puede fundar un nuevo entendimiento que las empresas u organizaciones tienen o deberían tener con su entorno externo e interno en el campo de la investigación del desarrollo sostenible; involucra la ética cuyos principios y valores se refieren al respeto por los trabajadores, los procesos técnicos que impactan en el medio ambiente, la escucha y consulta de los interesados, la transparencia que logra producir identificación y confianza con la sociedad y viceversa, se hace visible en la práctica y conducta (31).

El siguiente elemento es el liderazgo y el trabajar en equipo; por su parte, el liderazgo debe entenderse como una especie de predominio, a través del cual es posible exigir a los trabajadores de una empresa a cooperar voluntaria y entusiastamente en el cumplimiento de las metas organizacionales. El líder es la persona que posee este poder. Así, un líder es quien puede influenciar en las reacciones y opiniones de los integrantes del grupo, de igual modo, puede influenciar en sus elecciones, sin necesidad de estar formalmente facultado. Se puede señalar que liderazgo significa dirigir, coordinar y, finalmente, hacer que los demás lo realicen de forma armoniosa y con un esfuerzo mínimo (32).

Luego, en la formación o capacitación y desarrollo profesional, el desarrollo de recursos humanos se ha convertido en una manera de afrontar puntos críticos en las empresas, programas de formación, capacitación y desarrollo. Tienen el potencial de ayudar a desarrollar la capacidad y optimizar la comunicación entre los empleados al proporcionar un lenguaje común, crear redes de empleados e inculcar un punto de vista común para la organización. El desarrollo de los recursos humanos en una empresa resulta en optimizar la gestión de los empleados a través del crecimiento o mejora de las habilidades, conocimientos y respuestas. Esto permite a la empresa corregir o prevenir carencias en la gestión, obliga a los trabajadores a ser más flexibles y adaptarse a la obligación con la empresa (33).

De acuerdo con Chiavenato (26), el desempeño laboral consta de tres dimensiones, una de ellas es la productividad laboral, la cual es definida como el crecimiento o desvalorización del desempeño producidos por cambios en el empleo, el capital, la tecnología u otros elementos; con la finalidad fin de

favorecer a la consecución de las metas y los objetivos. Esta primera dimensión se refiere a la productividad laboral como la interacción entre el aumento o la disminución de los rendimientos resultantes de los cambios en el trabajo (34).

La segunda dimensión es la eficacia laboral, de acuerdo a Chiavenato (35) (2020) se enfatiza la eficacia como medida de resultado, de modo que los proveedores de servicios, productos o individuos se vuelven efectivos una vez que son capaces de hacer o proponer acciones importantes para lograr los objetivos que se desean. La segunda dimensión se refiere a la labor que es capaz de lograr los objetivos, las metas y los resultados formulados.

La eficiencia laboral es la tercera dimensión, en la que se destaca que la eficiencia se produce cuando se cumple las metas deseadas empleando iguales o menores recursos, o, por el contrario, se da cuando se tiene la capacidad de cumplir distintas metas utilizando los mismos recursos. o menos recursos, es decir, utilizando adecuadamente los recursos. En esta tercera dimensión, el personal emplea adecuadamente los recursos aptos para preparar el trabajo y lograr resultados que reflejan eficiencia; es decir es involucrarse de la manera correcta en la realización de las actividades (36).

Se ha considerado que el estrés puede ser productivo o perjudicial para el desempeño laboral, es otras palabras, en ausencia de estrés no hay problemas laborales y el desempeño tiende a estar en un nivel bajo. Conforme va aumentando el estrés, mejora el funcionamiento, ya que obliga al sujeto a buscar recursos para lograr satisfacer las necesidades de su trabajo. Un estímulo útil que motiva a los trabajadores a tomar retos es el estrés constructivo (37).

En definitiva, el estrés alcanza un nivel elevado, que forma parte de la máxima capacidad diaria para afrontar las dificultades. Contrariamente, si se aumenta la tensión, no conduce a ninguna mejora. Eventualmente, si el estrés alcanza un nivel alto, se convierte en una fuerza dañina y, por lo tanto, el desempeño empieza a decaer debido al estrés excesivo; por lo cual, el trabajador desaprovecha la capacidad de tomar decisiones y lidiar con el estrés. Si la tensión sube hasta un punto de ruptura, el desempeño llega al

nivel o grado cero; llevando al sujeto a una crisis nerviosa, desamparo laboral, despidos y renunciaciones (37).

En cuanto a la teoría del estrés, se consideró la teoría de Callista Roy (38), quien desarrolló el Roy Adaptation Model (RAM), afirmando que las respuestas de adaptación ayudan a todo individuo en términos de supervivencia, desarrollo, reproducción y logro de metas. Roy explica los conceptos de enfermería, persona, salud y entorno. El ámbito de enfermería está asociado a aquellos contextos en los que una persona adaptativa muestra actitudes ineficaces. La teoría de Roy halla una estimación del comportamiento que induce una persona y que es generadora de estrés.

La forma de adaptarse del auto concepto: aborda los aspectos psicológicos del trabajador, como la autoestima, significado, sentido de unidad y propósito en su entorno laboral, sin afectar su desempeño o salud. Este enfoque revela la percepción del trabajador sobre sí mismo y los demás en el contexto laboral, destacando la importancia de una imagen positiva para enfrentar situaciones estresantes. En cuanto al modo de adaptación del desempeño de rol, se centra en la integración social, identificando el rol en la sociedad y comprendiendo las percepciones de los demás. Roy la llama comportamiento expresivo, donde puede revelar sus emociones, complacencias, etc. El enfermero tiene la función de ayudar a las personas a detectar situaciones sobrecargadas (38).

El modo de adaptación de la interdependencia: aquí el trabajador por medio de su integridad busca una mejor relación con su entorno, es ahí donde ellos se adaptarán a las situaciones o ciertos momentos complicados que se le presente y no les conlleve a presentar altos niveles de estrés en su centro de labor u fuera, y perjudique su salud, es donde entra ahí el rol de la enfermería. El personal enfermero debe identificar los esfuerzos que están realizando los individuos y proporcionar sistemas de apoyo, tanto de la comunidad como de los recursos de atención destinados a aminorar el problema (39).

Este modelo se puede aplicar en el entorno de la enfermería, independientemente del motivo de la molestia. Las enfermeras juegan un rol fundamental porque ayudará a minimizar el estrés, sin olvidar ciertos otros

tratamientos, todo lo anterior ayudará a alcanzar los objetivos fundamentales que van encaminados a los criterios de adaptación individual y en el ambiente. Este modelo demuestra una perspectiva específica de la práctica, respaldada por un análisis de los procesos de afrontamiento y adaptación. Roy posibilita su aplicación en ámbitos de cuidados avanzados donde existe estrés, mediante su aplicación ayuda a detectar tácticas de afrontamiento y adaptación para fortalecer el desarrollo de prácticas disciplinarias (39).

Respecto a la teoría del desempeño laboral, Klingner y Nabaladian (40) sostienen la teoría de la igualdad, la cual indica que el desempeño está relacionado con las percepciones que tienen los trabajadores sobre el trato que reciben. Así, esta apreciación es consecuencia de la lealtad, expresión de buena voluntad y mayor eficacia en sus labores en la organización. A menudo, estas impresiones se asocian más con estados psicológicos que con percepciones fácticas. Sin embargo, la teoría afirma que la imparcialidad y el trato adecuado son las principales fuentes de un correcto desempeño laboral.

La teoría de la equidad consta de dos puntos básicos: el desempeño y la equiparación o comparación con los demás. La primera trata de cómo comparas tus aportes u operaciones al trabajo con las recompensas que obtienes relacionada con otras personas. La segunda trata de comparaciones subjetivas de las interacciones entre pares. En ese escenario, esta teoría se fundamenta en la equivalencia entre el tipo de trato que recibe un trabajador y su desempeño, además, del vínculo que existe entre esfuerzos y recompensas (40).

2.2. Antecedentes

A nivel internacional, en Guayaquil-Ecuador, Dueñas (41) en el 2020, realizó un estudio denominado, “Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes”. La metodología fue cuantitativa y de alcance descriptivo, correlacional; se conformó una muestra de 76 colaboradores. Sus resultados mostraron que tanto el estrés laboral y el desempeño laboral se valoraron con nivel alto; concluye que, el estrés laboral afecta en forma negativa en el desempeño del personal de salud ($r = -0.841$).

En México, García et al. (42) en el 2020, realizaron un estudio denominado, “Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid-19”. El marco metodológico fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, transversal; la muestra se conformó por 126 enfermeras. Sus resultados evidenciaron que el estrés fue de nivel medio en un 59.5%, 37,3% presentó estrés bajo y sólo el 3,2% presentó alto nivel de estrés; concluyeron que, el estrés laboral en el personal de enfermería de un hospital público de México fue regular.

En Ecuador, Yáguar (43) en el 2019, realizó un estudio titulado, “Estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil”. La metodología fue un estudio cualitativo cuantitativo; se conformó una muestra de 116 profesionales. Los resultados indicaron que un 46,6% presentó bajo estrés laboral y el 69% presentó desempeño profesional regular; concluyó que, existe relación estadística entre ambas variables ($p < 0,05$).

A nivel nacional, en Nuevo Chimbote Chávez y Ulloa (44) en el 2022, en su estudio denominado, “Nivel de estrés y desempeño laboral del personal de enfermería del área Covid del Hospital Regional Nuevo Chimbote, 2022”. La metodología fue cuantitativa, de tipo aplicada, con diseño no experimental transeccional; la muestra se constituyó por 40 profesionales. Los resultados indican que, el 65% de enfermeros posee estrés de nivel medio y el 77,5% presenta desempeño laboral medio; concluyen que, existe relación altamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral ($Rho = 0.614$).

En Lima, Flores (45) en el 2022, realizó un estudio titulado, “Estrés y desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima -2021”. El marco metodológico fue de enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo, transversal, prospectivo; se conformó una muestra de 80 profesionales de la salud. Los resultados indican que, el 47,5% del personal presentó estrés moderado y el 50% mostró un desempeño laboral regular; concluye que, el estrés está relacionado significativamente con el desempeño laboral en el personal de salud ($p=0.012$).

En Cusco, Cuyo L. (46) en el 2022, en su estudio denominado, “Estrés y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital nivel II-E de Chumbivilcas, Cusco, 2022”. El marco metodológico fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo; con diseño no experimental transeccional correlacional; se conformó una muestra de 30 enfermeros. Sus resultados demostraron que, el 80% mostró nivel medio de estrés y el 63,3% presentó desempeño laboral regular; concluye que, existe correlación inversa y moderada entre ambas variables ($Rho=-0.665$).

En Ica, Pereyra y Benabente (47) en el 2021, realizaron un estudio titulado, “Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería de Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro, Ica 2021”. La metodología fue descriptiva, cuantitativo y transeccional, se conformó una muestra de 47 profesionales. Los resultados indican que el 55,2% presentó estrés de nivel medio y el 44,7% presentó regular desempeño laboral; concluyen que, existe relación inversa y significativa entre ambas variables ($Rho=-0,534$).

En el Callao, Machacuay y Vera (48) en el 2020, realizaron un estudio denominado, “Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020”. La metodología fue no experimental, transversal y correlacional; se constituyó una muestra de 30 personas. Los resultados evidenciaron que el 76,7% presentó estrés de nivel alto y el 50% presentó desempeño laboral de nivel medio; concluyeron que, existe correlación inversa moderada entre las variables ($Rho=-0.430$).

A nivel local, en Trujillo Saucedo y Ramos (49) en el 2021, realizaron un estudio denominado, “Estrés asociado al desempeño personal de

enfermería del área de Covid 19, Hospital regional docente de Trujillo, 2021”. La metodología fue transversal, correlacional, no experimental; la muestra se conformó por 80 enfermeros. Los resultados indicaron que un 40.0% presentó estrés laboral alto y un 47.5% presentaron un nivel de desempeño excelente; concluyeron que, existe relación significativa entre las variables ($p < 0.05$).

En Trujillo, Delgado et al. (50) en el 2020 en Perú, realizaron una investigación titulada. “El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud”. El marco metodológico fue no experimental, transversal, relacional, se constituyó una muestra de 98 colaboradores. Sus resultados indicaron que el 55,1% mostró nivel de estrés medio y el desempeño laboral fue regular en un 39,8%; concluye que, existe correlación negativa y moderada entre ambas variables de estudio ($Rho = -0,638$).

2.3. Marco conceptual

Agotamiento emocional: Refiere al estado que una persona puede llegar debido a la sobrecarga por el esfuerzo psíquico; no solo por excesos en el trabajo, sino también, por la carga recibida por conflictos, al asumir responsabilidades tanto emocionales o cognitivas (12).

Desempeño laboral: Refiere a la conducta que poseen las personas para obtener los mejores resultados dentro de la institución donde labora, es la manera de cómo se desempeña un colaborador y depende de factores que pueden afectarle (25).

Desempeño: Refiere a la forma de comportarse de la persona encaminándose positivamente a lograr sus objetivos plasmados; asimismo, constituye una estrategia particular para alcanzar los objetivos pretendidos (26).

Despersonalización: Refiere a los sentimientos de una persona apreciada desde su entorno externo sobre sus sentimientos, sus pensamientos; sensación de que los objetos a su alrededor no son reales (14).

Eficacia laboral: Medida de resultados, refiere a las actividades realizadas en la jornada laboral logrando cumplir las metas, objetivos y resultados propuestos (34).

Eficiencia laboral: Refiere al tiempo o lapso estimado que emplea la persona para realizar eficazmente una determinada tarea o labor (36).

Estrés laboral: Sucede en el ambiente laboral, se produce por diversos factores identificados a nivel general y específico, los cuales actúan solos o colectivamente como detonantes del estrés (21).

Estrés: Refiere al periodo del cansancio mental ocasionado por una elevada demanda en el rendimiento normal de la persona, produciendo varias alteraciones mentales y físicas (8).

Productividad laboral: Refiere a la disminución o incremento en el rendimiento producido por la variabilidad de diversos factores durante la jornada laboral (26).

Personal de enfermería: Refiere al profesional dedicado a realizar el cuidado sanitario, centrándose en técnicas vitales humanas y se suma importancia en la promoción de la salud de las personas, familias y sociedad en general (38).

Realización personal: Refiere a la etapa de lograr conseguir motivaciones de índole personal, ambiciones y esperanzas de la persona mediante el desarrollo personal; asimismo, intenta obtener el potencial máximo, alcanzar el éxito y organizar una vida feliz de la cual sentirse orgulloso (15).

2.4. Sistema de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis de trabajo o de investigación (H_i).

Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Carlos Alcántara Butterfield ESSALUD, Lima – 2023.

2.4.2. Hipótesis nula (H_o).

No existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Carlos Alcántara Butterfield ESSALUD, Lima – 2023.

2.5. Variables e indicadores

2.5.1. Tipos de variables

2.5.1.1. Variable dependiente

Desempeño laboral

- **Definición operacional:** Se estructuró un cuestionario de tipo Likert en base a 19 ítems, donde cada uno de los indicadores estuvieron asociados a las dimensiones; su objeto fue realizar la medición de la variable desempeño laboral.
- **Escala de medición de la variable:** Ordinal
- **Indicador:**
 - Nivel de producción.
 - Cumplimiento de metas.
 - Calidad de trabajo.
 - Metas logradas.
 - Cumplimiento de tareas establecidas.
 - Conocimiento laboral.
 - Responsabilidad del trabajador.
 - Conocimientos técnicos.
 - Liderazgo y cooperación.
 - Adaptación.
- **Categorías de la variable:**
 - Desempeño laboral bajo.
 - Desempeño laboral medio.
 - Desempeño laboral alto.
- **Índice:**
 - Desempeño laboral bajo: (puntaje de 15 a 34).
 - Desempeño laboral medio: (puntaje de 35 a 54).
 - Desempeño laboral alto: (puntaje de 55 a 75).

2.5.1.2. Variable independiente

Estrés

- **Definición operacional:** Se estructuró un cuestionario de tipo Likert en base a 22 ítems, donde cada de los indicadores estuvieron asociados acorde a las dimensiones; su objeto fue realizar la medición de la variable estrés.
- **Escala de medición de la variable:** Ordinal
- **Indicador:**
 - Sentimientos de estar abrumado.
 - Sobrecarga laboral.
 - Cansancio personal.
 - Respuesta impersonal.
 - Falta de sentimientos hacia personas.
 - Autoestima.
 - Sentimientos de competencia.
 - Sentimientos de realización.
 - Autoevaluación.
- **Categorías de la variable:**
 - Nivel de estrés leve.
 - Nivel de estrés moderado.
 - Nivel de estrés severo.
- **Índice:**
 - Nivel de estrés leve: (puntaje de 0 a 101).
 - Nivel de estrés moderado: (puntaje de 102 a 117).
 - Nivel de estrés severo: (puntaje de 118 a 132).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

La investigación persiguió un enfoque cuantitativo, puesto que, estableció y buscó responder hipótesis mediante la cuantificación de datos y la aplicación de estadística (51).

Respecto a su orientación es de tipo básica, dado que, se destinó a alcanzar nuevos conocimientos y hechos a partir de las variables en un contexto sin buscar alguna aplicación correctiva (51).

El nivel de investigación fue explicativo, dado que analizó la relación de dos variables estudiadas en un mismo grupo de personas (52).

3.2. Población (universo de estudio) y muestra

La población del presente estudio se constituyó por un total de 50 personal de enfermería que trabajan en el área de consultorios externos del Hospital Carlos Alcántara Butterfield ESSALUD de la ciudad de Lima, en el año 2023; de los cuales 32 son licenciadas en enfermería y 18 técnicos en enfermería; quienes cumplieron con los criterios de selección:

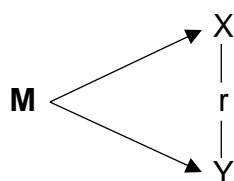
- **Criterios de inclusión:** Personal de enfermería que se encuentre laborando por nombramiento o con contrato mínimo de 6 meses de antigüedad, que acepte voluntariamente participar de la investigación, que admita el documento de consentimiento informado.
- **Criterios de exclusión:** Personal de enfermería con licencia por vacaciones o maternidad, que no culmine el cuestionario.

Para efectos de la investigación, se consideró a los mismos 50 personal de enfermería del Hospital Carlos Alcántara Butterfield ESSALUD, dado al reducido tamaño muestral. Fue accesible lograr obtener las respuestas de todas las unidades de estudio; por lo cual no se aplicó ningún tipo de muestreo.

3.3. Diseño de investigación

Corresponde a un estudio no experimental, de corte transeccional o transversal, correlacional. Debido a que las investigadoras no manipularon intencionalmente cada una de las variables en estudio, las cuales fueron medidas en un único momento con el objeto de describirlas y buscar la relación o asociación existente entre las mismas (52, 53).

Figura 3- 1 Esquema de diseño de investigación



M: Muestra: Enfermeras del Hospital Carlos Alcántara Butterfield.

X: Estrés.

Y: Desempeño laboral.

r: Relación de las dos variables.

3.4. Técnicas e instrumento de investigación

Técnica: Se empleó la encuesta para las dos variables.

Instrumento: Se utilizó un cuestionario para cada variable de estudio, ambos con alternativas de respuesta de escala ordinal y de tipo Likert.

Para la variable estrés, se tomó el instrumento (cuestionario) de estrés laboral elaborado por Chávez y Ulloa (44) (2022) basado en el modelo de Maslach y Jackson; fue modificado por Alba y Bermúdez (2023); el cuestionario se conformó por 22 ítems que integró las siguientes tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; para ello cada uno de los ítem posee siete alternativas de respuesta con escala ordinal y tipo Likert con una puntuación de 0 = Nunca, 1 = Alguna vez al año o menos, 2 = Una vez al mes o menos, 3 = Algunas veces al mes, 4 = Una vez por semana, 5 = Algunas veces por

semana, 6 = Todos los días. El tiempo estimado fue de 17 minutos (ANEXO 1).

La ponderación de la variable estrés fue de la siguiente manera:

Tabla III- 1 Baremo de rango de puntuaciones: Estrés

Nivel de valoración	Leve	Moderado	Severo
V1 Estrés	0 – 101	102 – 117	118 – 132
D1: Agotamiento emocional	0 – 18	19 – 26	27 – 54
D2: Despersonalización	0 – 5	6 – 9	10 – 30
D3: Realización personal	0 – 33	34 – 39	40 – 48

Para la variable desempeño laboral, se tomó el instrumento (cuestionario) sobre desempeño laboral de enfermería elaborado por Cuyo (46) (2022) y modificado por Alba y Bermúdez (2023), se conformó por 15 ítems que integró sus tres dimensiones: productividad laboral, eficacia laboral y eficiencia laboral; cada ítem posee cinco alternativas de respuesta con escala ordinal y tipo Likert con una puntuación de 1 = Nunca, 2 = Muy pocas veces, 3 = Algunas veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre. El tiempo estimado fue de 10 minutos (Anexo 2).

La ponderación de la variable desempeño laboral fue de la siguiente manera:

Tabla III- 2 Baremo de rango de puntuaciones: Desempeño laboral

Nivel de valoración	Bajo	Medio	Alto
V2 Desempeño laboral	15 – 34	35 – 54	55 – 75
D1: Productividad laboral	5 – 11	12 – 18	19 – 25
D2: Eficacia laboral	5 – 11	12 – 18	19 – 25
D3: Eficiencia laboral	5 – 11	12 – 18	19 – 25

Validez: Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos en la investigación de Chávez y Ulloa (44), para la variable estrés; y en la investigación de Cuyo (46) para la variable desempeño laboral, quienes emitieron sus opiniones favorables en cuanto a la validez de contenido evidenciando la suficiencia para su aplicación (Anexo 4).

Confiabilidad: Para este procedimiento se realizó una prueba piloto a un grupo de 10 enfermeras; posteriormente se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach, logrando un coeficiente $\alpha=0.919$ para estrés y $\alpha=0.937$ para desempeño laboral, corroborando que el instrumento es significativamente confiable (Anexo 5).

Procedimiento

Luego de la aprobación del proyecto de investigación por la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada Antenor Orrego, se gestionó una solicitud de autorización ante el Hospital I Carlos Alcántara Butterfield para su ejecución. Posteriormente, se realizaron las coordinaciones oportunas para obtener el listado de números telefónicos del personal de enfermería, con el objeto de poder aplicar el cuestionario.

De forma virtual, mediante el aplicativo WhatsApp, se envió un link generado en Google Forms, el cual, en la primera sección presentó el consentimiento informado (Anexo 3), donde el personal de enfermería decidió aceptar participar o no voluntariamente del estudio, la siguiente sección presentó el cuestionario de estrés y en la tercera sección el cuestionario de desempeño laboral.

La información fue almacenada y posteriormente se realizó el tratamiento estadístico adecuado y de esta forma se logró responder a los objetivos formulados.

3.5. Procesamiento y análisis de datos

Luego de aplicar el instrumento de recolección de datos, la data obtenida fue ingresada a una base de datos en el programa ofimático MS Excel, donde se ordenó, organizó y codificó las respuestas de los ítems conforme a las variables, sus dimensiones e indicadores.

Seguidamente, la base de datos fue exportada al software IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) v.28, en donde se realizó el tratamiento estadístico, al mismo tiempo, se elaboraron las tablas de frecuencia, tablas de contingencia y gráficos de columnas, en este procedimiento se utilizó la estadística descriptiva univariada y bivariada.

La prueba de hipótesis fue realizada aplicando la prueba estadística Chi cuadrado (X^2) con un nivel de confianza del 95% y una significancia del 5% ($p < 0.05$).

3.6. Consideraciones éticas

La investigación tomó en cuenta los cinco principios del Comité de Bioética en Investigación y del Reglamento del de investigación – UPAO, los cuales son los siguientes:

Respeto por los seres humanos: La participación fue voluntaria y se dispuso de información adecuada, con pleno respeto de sus derechos y libertades fundamentales; por lo cual se aplicó un consentimiento informado (54).

Beneficencia y no maleficencia: Se aseguró el bienestar de las personas participantes; no se causó daño y se maximizó los beneficios (54).

Justicia: Las investigadoras ejercieron un juicio razonable y tomaron las precauciones necesarias para asegurarse que sus sesgos y limitaciones toleren prácticas injustas. Mantuvieron la confidencialidad respecto a la información personal de los participantes y al secreto profesional; el trato fue equitativo (54).

Integridad científica: Las investigadoras actuaron con honestidad y veracidad en el uso y conservación de los datos para la investigación, así como en el análisis y comunicación de sus resultados (54).

Responsabilidad ante la sociedad: Las investigadoras consideraron responsablemente las consecuencias que la ejecución y la difusión de su investigación generó en los participantes y en la sociedad en general (54).

De la misma manera, se tomó en cuenta y se respetaron los principios éticos de la Declaración de Helsinki (55) modificada en Fortaleza (Brasil, 2013), el cual considera que el cual considera que en la investigación se debe resguardar la vida, la salud, la dignidad, la integridad, el derecho a la autodeterminación, la intimidad y la confidencialidad de la información personal de los participantes de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados

Tabla IV- 1 Nivel de estrés en el personal de enfermería del Hospital Carlos Alcántara Butterfield ESSALUD, Lima – 2023

Nivel	Estrés	
	f	%
Leve	18	36
Moderado	13	26
Severo	19	38
Total	50	100

Fuente: Cuestionario de estrés aplicado a personal de enfermería del HCAB EsSalud, Lima – 2023

En la distribución de frecuencias se observó que el 38% del personal de enfermería presentó estrés de nivel severo, seguido del 36% que presentó nivel de estrés leve y un 26% con nivel de estrés moderado.

Tabla IV- 2 Nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Carlos Alcántara Butterfield ESSALUD, Lima – 2023

Nivel	Desempeño laboral	
	F	%
Bajo	19	38
Medio	11	22
Alto	20	40
Total	50	100

Fuente: Cuestionario de desempeño laboral aplicado a personal de enfermería del HCAB EsSalud, Lima – 2023

En la distribución de frecuencias referente a las dimensiones del desempeño laboral, el nivel productividad laboral fue 36% medio, 32% alto y 32% bajo; respecto al nivel de eficacia laboral fue 30% alto, 38 % medio y 32 % bajo; y el nivel de eficiencia laboral fue 34% alto, 28% medio y 38 % bajo.

4.2. Docimasia de hipótesis

Tabla IV- 3 Relación entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Carlos Alcántara Butterfield ESSALUD, Lima – 2023

Desempeño laboral	Estrés						Total	
	Leve		Moderado		Severo		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0	4	8	15	30	19	38
Medio	4	8	4	8	3	6	11	22
Alto	14	28	5	10	1	2	20	40
Total	18	36	13	26	19	38	50	100

Fuente: Cuestionario de estrés y desempeño laboral aplicado a personal de enfermería del HCAB EsSalud, Lima – 2023

$$X^2 = 28,352$$

$$p = 0,000$$

Se aprecia que existe relación estadísticamente significativa ($p = 0,000 < 0,001$) entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Carlos Alcántara Butterfield; asimismo, se observó que un 30% presentó estrés severo por lo cual se asocia principalmente con un desempeño laboral bajo; mientras que, sólo un 2% presentó estrés severo y desempeño laboral

V. DISCUSIÓN

En la tabla IV-1, Los resultados de la investigación respecto al primer objetivo específico, lograron determinar que los profesionales de enfermería del Hospital Carlos Alcántara Butterfiel del presentaron nivel de estrés laboral severo en un 38%, seguido de un 36% con nivel leve y un 26% con nivel moderado.

Por consiguiente, los hallazgos obtenidos se asemejan a los estudios de Saucedo y Ramos (49) y Machacuay y Vera (48) quienes concluyeron que el nivel de estrés fue alto en un 40% y 76,7% respectivamente. Por su parte, datos distintos se observaron en los estudios de Chávez y Ulloa (44), Flores (45) y Cuyo (46) quienes concluyeron que el nivel de estrés fue medio o moderado en un 65%, 47,5% y 80%, respectivamente. Mientras que, valores muy diferentes se evidenciaron en los estudios de Pereyra y Benabente (47), Delgado et al. (50) y Yáguar (43) quienes llegaron a concluir que el nivel de estrés fue bajo en un 55,2%, 55,1% y 46,6% respectivamente.

Es necesario especificar que los efectos del estrés en el campo de la atención en salud son particularmente notorios y serios, ya que el trabajo en la prestación de servicios, involucra una interacción directa con los pacientes y el público en general. Por lo tanto, las interacciones con los pacientes son complejas y requieren que los profesionales de la salud posean una serie de competencias, destrezas y respuestas adecuadas (9,15).

En contexto, el agotamiento emocional, refiere a la percepción que tiene una persona de agotar sus recursos emocionales al brindar más de sí misma a los demás; la despersonalización se refiere a los mecanismos de autodefensa que las personas emplean para establecer una distancia emocional entre ellas y los pacientes, lo que se traduce en una reducción de las respuestas emocionales; y la realización personal hace alusión a la sensación de insatisfacción que experimentan los empleados como resultado de la pérdida de confianza en sus capacidades laborales (12,28).

La semejanza del estrés observada en los antecedentes analizados, puede ser debido a la naturaleza intrínseca del trabajo en el sector de la atención médica, que implica una alta carga de trabajo, responsabilidades

críticas y emocionales, y la necesidad de tomar decisiones rápidas en situaciones de presión (21). Entre tanto, la diferencia de valoración de estrés en los estudios contrastados, puede ser en función de una serie de factores, como la cultura organizacional, la carga de trabajo, la estabilidad laboral, el liderazgo, los recursos y el equilibrio entre trabajo y vida personal. Por lo tanto, la gestión del estrés en una organización es fundamental para mantener un ambiente de trabajo saludable y productivo.

Los resultados de la presente investigación se deben a que el personal de enfermería en su mayoría presenta un nivel de estrés severo en lo cual se encuentra afectado la dimensión del agotamiento emocional en un 60%, donde el trabajador no se siente con ánimos de realizar su jornada laboral, siente que el trabajo lo está desgastando emocionalmente, el comunicarse con otras personas le cansa y siente dificultad para entender a los compañeros de trabajo. Otra de las dimensiones afectadas es la despersonalización en un 56%; donde el trabajador siente, frustración y que esta demasiado tiempo en el trabajo que hacen sentir al personal que realmente no importa lo que ocurra a las personas a las que atienden profesionalmente. En cuanto a la realización personal se encuentra afectada en un 48% se obtienen estos resultados en esta dimensión evaluada donde se evidencia que los trabajadores sienten que trabajar en contacto directo con la gente durante jornadas largas les cansa, sienten como si estuvieran al límite de sus posibilidades y que problemas emocionales presentados laboral no son tratados adecuadamente. (Anexo N°06)

Del mismo modo, en la tabla IV-2, se logró determinar que el nivel de desempeño laboral fue 40% alto, sin embargo, un 60% evidenció un nivel medio-bajo; en los profesionales de enfermería del Hospital Carlos Alcántara Butterfield.

Frente a ello, los siguientes estudios concluyeron el nivel de desempeño laboral fue medio o regular, en un 46,6% para Yáguar (43), 77,5% para Chávez y Ulloa (44), 50% para Flores (45), 63,3% para Cuyo (46), 44,7% para Pereyra y Benabente (47), 50% para Machacuay y Vera (48), y 39,8% para Delgado et al. (50). Por otra parte, valores muy distintos se evidenció en el estudio de Saucedo y Ramos (49) donde el nivel de desempeño fue 47,4%

excelente; demostrando que un enfoque en la comunicación, el bienestar y la mejora continua son elementos clave para alcanzar un alto nivel de desempeño laboral (36).

Si bien, el rendimiento laboral se relaciona con la eficacia de los miembros del equipo que operan en la entidad, y que es esencial para que la organización alcance un rendimiento excepcional de sus trabajadores en términos de la ejecución de sus responsabilidades; el desempeño en el trabajo es el producto de la evaluación de las tareas realizadas, las cuales pueden ser consideradas como efectivas o no efectivas en función de los objetivos establecidos (35).

Es importante recordar que el agotamiento emocional es un proceso gradual, por lo que la prevención y la atención temprana son cruciales; por ello la implementación de acciones como la evaluación detallada de los indicadores, tendencias, factores contribuyentes y estrategias efectivas, ayudan a reducir el agotamiento emocional, fomentar la realización personal y mejorar el bienestar general de los empleados en un entorno laboral saludable (31).

Los hallazgos presentados en el estudio son similares en cuanto a la valoración con los antecedentes descritos y analizados; evidenciando que un nivel de desempeño laboral medio implica analizar y reflexionar sobre las áreas de fortaleza y debilidad, así como identificar los factores que contribuyen a este nivel de rendimiento y desarrollar estrategias para la mejora. Es fundamental mantener una comunicación abierta y una evaluación continua para elevar el desempeño hacia niveles más altos y alineados con los objetivos de la organización (34,36).

Los resultados, presentan un nivel de desempeño laboral bajo, debido a que se ven alteradas las dimensiones una de ellas es la dimensión de la productividad laboral con un 32% del personal de enfermería no llega a cumplir sus tareas asignadas debido a cambios esto genera que no haya una consecución de sus metas y objetivos. Otra de las dimensiones es la eficacia laboral con un 32% ya que no cumplen sus tareas asignadas dentro del tiempo establecido lo cual genera que el desempeño laboral baje y en cuanto a la dimensión eficiencia laboral presente con un 38 % ya que en su mayoría el

personal de enfermería no utiliza de manera adecuada los recursos para la realización y cumplimiento de sus actividades. (Anexo N°06)

En la tabla IV-3, referente al objetivo general, los resultados de la investigación permitieron determinar mediante la prueba Chi cuadrado ($X^2=28,352$) y el valor p (0,000); que el estrés y el desempeño laboral se relacionan significativamente en el personal de enfermería del Hospital Carlos Alcántara Butterfield.; asimismo, se apreció que un 30% posee estrés severo produciendo un desempeño laboral bajo.

Cabe señalar que la relación entre el estrés y el desempeño laboral es un tema de gran importancia en el mundo laboral y ha sido objeto de numerosas investigaciones, como es el caso de los estudios de Flores (45) donde un 24% posee estrés fuerte y desempeño regular; para Cuyo (46) el 60% posee estrés medio y desempeño regular, para Pereyra y Benabente (47) un 36% posee estrés medio y desempeño regular, para Machacuay y Vera (48) un 33,3% posee estrés alto y desempeño medio; asimismo, Dueñas (41), Yáguar (42), Chávez y Ulloa (44), Saucedo y Ramos (49), y Delgado et al. (2) llegaron a concluir y demostrar la existente relación estadísticamente significativa ($p<0,05$) entre las variables estudiadas.

De acuerdo a la OIT, el estrés es una reacción psicológica y física que interfiere con el desarrollo integral, creando un desequilibrio emocional en una persona y su facultad para adaptarse, se produce cuando una persona excede a sus capacidades (3).

Sin embargo, en última instancia, si el estrés alcanza un nivel extremadamente alto que supera la capacidad diaria para afrontar las dificultades, puede volverse perjudicial. En lugar de impulsar un mejor rendimiento, el aumento excesivo de la tensión no conduce a mejoras y, en su lugar, puede afectar negativamente el desempeño. Cuando el estrés se vuelve excesivo, puede convertirse en una fuerza dañina que resulta en un declive en el desempeño, ya que el individuo puede tener dificultades para tomar decisiones y lidiar con el estrés. Si la tensión se eleva hasta un punto de quiebre, el desempeño puede llegar a un nivel prácticamente nulo, lo que puede llevar al individuo a experimentar una crisis nerviosa, sentimientos de desamparo en el trabajo, y a veces incluso renuncias o despidos (32, 34, 37).

Nuestros hallazgos se asemejan con los antecedentes analizados, por consiguiente, podemos señalar que el estrés tiene un impacto significativo en el desempeño laboral de los colaboradores; es preciso tener presente que, si el estrés es excesivo o crónico, puede afectar negativamente la concentración, la toma de decisiones, la productividad y la calidad del trabajo.

En consecuencia, el estrés puede tener un impacto tanto positivo como negativo en el desempeño laboral; en otras palabras, en ausencia de estrés, es probable que no haya desafíos laborales significativos y el desempeño tiende a mantenerse en niveles bajos. A medida que aumenta el nivel de estrés, el funcionamiento puede mejorar, ya que obliga al individuo a buscar recursos para cumplir con las demandas de su trabajo. El estrés constructivo puede ser un estímulo útil que motiva a los trabajadores a asumir desafíos (28, 31, 37).

Finalmente, la alta prevalencia de niveles severos y moderados de estrés resalta la importancia de abordar la teoría de adaptación de Callista Roy (38) en el contexto del desempeño laboral en el personal de enfermería. Roy sostiene que la adaptación es un proceso complejo y multifacético, que implica la interacción entre el individuo y su entorno. Por lo tanto, el estrés puede considerarse un estímulo disruptivo que desencadena respuestas adaptativas. Las altas tasas de estrés, especialmente en niveles severos, podrían estar afectando significativamente el proceso de adaptación. La teoría de Roy sugiere que el individuo busca mantener un equilibrio en su sistema, pero el estrés excesivo puede comprometer esta capacidad de adaptación.

Entre tanto, los niveles variables de desempeño laboral entre alto, medio y bajo podrían ser interpretados a la luz de la teoría de Roy como indicadores de cómo el personal de enfermería está logrando o no alcanzando un equilibrio adaptativo. Un desempeño laboral alto podría asociarse con una adaptación exitosa, mientras que niveles medio y bajo podrían sugerir desafíos en el proceso adaptativo. Por lo que la relación entre estrés y desempeño laboral se explica como un ciclo continuo de adaptación según Roy. El estrés crónico o severo podría afectar negativamente la capacidad de adaptación, lo que a su vez podría influir en el desempeño laboral. La identificación de estrategias de afrontamiento y apoyo emocional, como

propone la teoría de Roy, podría ser crucial para mejorar la capacidad de adaptación y, por ende, el desempeño laboral (39,40).

Los resultados de la presente investigación de la relación entre el estrés y el desempeño laboral, se observó que un 30% presentó estrés severo por lo cual se asocia principalmente con un desempeño laboral bajo; donde los trabajadores no logran alcanzar las metas o tareas asignadas, mientras que, sólo un 2% presentó estrés severo y desempeño laboral alto lo cual es un indicador que un porcentaje menor de trabajadores refleja la rapidez de adaptarse a los cambios que se generan en su entorno por ende la teoría de Roy como indicador nos muestra que se está logrando un equilibrio adaptativo y una eficiencia laboral exitosa en el personal que labora.

CONCLUSIONES

1. El nivel de estrés en el personal de enfermería del Hospital Carlos Alcántara Butterfield ESSALUD, Lima – 2023, fue 38% severo, 36% leve y 26% moderado.
2. El nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Carlos Alcántara Butterfield ESSALUD, Lima – 2023, fue 40% alto, 38% bajo y 22% medio.
3. Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Carlos Alcántara Butterfield ESSALUD, Lima – 2023 ($X^2=28,352$; $p=0,000$).

RECOMENDACIONES

- Frente a un nivel de estrés severo, los directivos del Hospital Carlos Alcántara Butterfield deben desarrollar programas de manejo del estrés: Ofreciendo capacitaciones y talleres sobre técnicas de manejo del estrés, como la respiración profunda, la meditación, el ejercicio regular y la gestión del tiempo. Proporcionar recursos para ayudar al personal a identificar y manejar eficazmente las fuentes de estrés en el entorno laboral y personal.
- Al observar que más de un tercio del personal muestra nivel de desempeño bajo, los jefes de áreas deben desarrollar programas direccionados a la mejora de la inteligencia emocional y habilidades autogestión emocional, además de establecer metas realistas y celebrar logros; logrando así reducir el agotamiento emocional, fomentar la realización personal y mejorar el bienestar general.
- Apoyo emocional y psicológico: Garantizar que haya servicios de apoyo emocional y psicológico disponibles para el personal de enfermería, como sesiones de terapia individual o grupal, asesoramiento profesional y acceso a recursos de salud mental. Fomentar una cultura de apoyo entre colegas y Jefaturas y mejorar las condiciones laborales del personal enfermero, como es la flexibilidad en las horas de trabajo, turnos bien planificados y las intervenciones ambientales o estructurales, como una sala de relajación para el personal, como formas efectivas de manejar el estrés laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. World Health Organization. Occupational health: Stress at the workplace. Geneva: WHO; 2020.
2. Kakemam E, Raeissi P, Raoofi S, Soltani A, Sokhanvar M, Visentin D. Occupational stress and associated risk factors among nurses: a cross-sectional study. *Contemp Nurse [Internet]*. 2019 [citado 3 feb 2023]; 55(2-3): 237-249. DOI: <https://doi.org/10.1080/10376178.2019.1647791>
3. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Ginebra: OIT; 2018.
4. De Arco O, Suarez Z. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud. *Univ. Salud [Internet]*. 2018 [citado 3 feb 2023]; 20(2): 171-182. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.121>
5. Organización Mundial de la Salud. Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Ginebra: OMS; 2018.
6. Trujillo C, Quispe Arana AC. Estrés laboral en personal de enfermería del Centro de Salud Alberto Barton del Callao, 2021. *Cuidado y Salud Pública [Internet]*. 2021 [citado 27 may 2023]; 1(2): 46-53. DOI: <https://doi.org/10.53684/csp.v1i2.25>
7. Lauracio C, Lauracio T. Burnout syndrome and job performance in health personnel. *Rev. Innova Educ. [Internet]*. 2020 [citado 27 may 2023]; 2(4): 543-54. DOI: <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
8. Vásquez S, González Y. El estrés y el trabajo de enfermería: factores influyentes. *Más Vita. Rev. Cienc. Salud. [Internet]*; 2020 [citado 4 feb 2023]; 2 (2): 51-59. DOI: <https://orcid.org/0000-0003-1748-7137>
9. García M, Gil M. Estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Revista científica América Latina [Internet]*. 2016 [citado 4 feb 2023]; 19 (1), 11-30. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>
10. Anand S, Mejid A. Prevalence and associated factors of work related stress among nurses working in worabe comprehensive and specialized hospital, south west Ethiopia. *Prevalence*. 2018; 3 (3): 260–166.

11. Saborío L, Hidalgo L. Síndrome de Burnout. Medicina. pierna. Costa Rica [Internet]. 2015 [citado 5 feb 2023]; 32 (1): 119- 124. Disponible en: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en.
12. Maslach C, Jackson, S. Maslach Burnout Inventory. Palo Alto, California: Consulting Psychological Press [Internet]; 1981 [citado 04 feb 2023]. Disponible en: <https://www.researchgate.net/profile/Christina-Maslach/publication/277816643>
13. Barradas M, Delgadillo R, Gutiérrez L, Posadas M. Estrés y Burnout enfermedades en la vida actual. España: Palibrio; 2018.
14. De Arruda A, Marqués H, Álvaro J. Relaciones entre valores humanos y síndrome de burnout: una revisión sistemática. Rev. la Asoc. Española Espec. en Med. del Trab [Internet]; 2020 [citado 5 feb 2023]; 29: 357–373. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552020000400357
15. Lozano A. El síndrome de burnout en los profesionales de salud en la pandemia por la COVID-19. Revista de Neuro-Psiquiatria. 2021; 84 (1): 1-2.
16. Worly B, Verbeck N, Walker C. Burnout, estrés percibido y preocupación empática: diferencias en estudiantes de medicina millennials femeninos y masculinos. Psychol Health Med [Internet]. 2019 [citado 4 feb 2023]; 24: 429-438. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n4/a13v80n4.pdf>
17. Carrillo M, Ríos R, Martínez P, Noguera C. Stress level assessment of the nursing staff in the Intensive Care Unit of a university hospital, Enfermería Intensiva. 2016; 27 (3): 89-95.
18. Rojas J, Flores G, Cuaya I. Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. Rev. Digit. Investig. en Docencia Univ. 2021; 15: e1248.
19. Aldazabal Y. Estrés durante la pandemia en enfermeros que laboran primera línea en un hospital covid-19 en Lima. Ágora. 2020; 7 (2): 107-13.
20. Gebeyehu S, Zeleke B. Workplace stress and associated factors among healthcare professionals working in public health care facilities in Bahir Dar

- City, Northwest Ethiopia, 2017. BMC Res Notes [Internet]. 2019 [citado 6 feb 2023]; 12, 249. DOI: <https://doi.org/10.1186/s13104-019-4277-1>
21. Peiró J. Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. Rev. Papeles del Psicólogo [Internet]. 2018 [citado 4 feb 2023]; 29 (1): 68-68. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf>
22. Díaz F, Guevara S, Vidaurre W. Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del Hospital Solidaridad, Chiclayo. UCV-HACER. Revista de Investigación y Cultura. 2019; 8(1):3 1-40.
23. Maslach C, Jackson, S. The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behaviour [Internet]. 1981 [citado 05 feb 2023], 2: 99-113. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/227634716>
24. Maslach C, Jackson, S. Burnout in health professions: A social psychological analysis. Sanders, G. y Suls, J. (Eds.). Social psychology of health and illness. New Jersey: Erlbaum [Internet]; 1982 [citado 05 feb 2023]. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/322937117>
25. Chiavenato I. Gestión del talento humano. 3ª ed. Colombia: Mc Graw-Hill; 2009.
26. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos. 10ª Ed. México: McGraw-Hill; 2019.
27. Noda M, Díaz H, Águila, R. El Perfeccionamiento en Enfermería para su desempeño laboral: Preparación a los asesores de perfeccionamiento de Enfermería para su desempeño laboral. Alemania; Editorial Académica Española: 2017.
28. Bohórquez E, Pérez M, Caiche W, Benavides A. La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. Rev. Univ. y Soc [Internet]. 2020 [citado 4 feb 2020]; 12, 385–390. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
29. Álvarez B, Alfonso D, Indacochea B. El desempeño laboral: Un problema social de la ciencia. Revista Didasc@lia Didáctica y Educación. 2018; 22 (24): 26-43.

30. Pereyra L. Capacitación en administración Ciudad de México: Klik Soluciones Educativas S.A; 2020.
31. Darmawan D, Mardikaningsih R, Sinambela E, Arifin S, Rachman A, Hariani M, et al. The Quality of Human Resources, Job Performance and Employee Loyalty. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation* [Internet]. 2020 [citado 5 feb 2023]; 24(3), 2580-2592. <https://www.psychosocial.com/article/PR201903/19015/>
32. Espinoza A, Gibert M, Oria M. El desempeño de los profesionales de Enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*. 2016; 32 (1).
33. Valera R. Administración de Recursos Humanos. Experiencias Latinoamericanas. México: Cuadernos de Gobernabilidad y Fiscalización UNAM; 2017.
34. Lora H, Castilla S, Góez M. La gestión por competencias como estrategia para el mejoramiento de la eficiencia y la eficacia organizacional. *Saber, Cienc. y Lib* [Internet]. 2020 [citado 5 feb 2023]; 15: 83–94. DOI: <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2020v15n1.6291>
35. Chiavenato I. Gestión del talento humano. 5ª Ed. México: McGraw-Hill; 2020.
36. Allens M. Dirección estratégica de RR.HH. 3ª Ed. México: Ediciones Granica; 2015.
37. Dehghan H, Mobinyzadeh V, Habibi P. The Effects of Heat Stress on Job Satisfaction, Job Performance and Occupational Stress, Jundishapur J Health Sci [Internet]. 2016 [citado 4 feb 2023]; 8 (3): e36192. DOI: <https://dx.doi.org/10.17795/jjhs-36192>
38. Bonfill E, Lleixa M, Sáez F, Romaguera S. Stress in nursing: A look from the Roy model. *Index Enferm* [Internet]. 2010 [citado 5 feb 2023]; 19 (4): 279-282. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300010
39. Alligood M. Modelos y teorías en enfermería. España: Elsevier Health Sciences, 2022.
40. Louffat E. Administración del potencial Humano. Argentina: Cengage Learning, 2018.

41. Dueñas F. Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes. [Tesis previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud]. Ecuador, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2020.
42. García P, Jiménez A, Hinojosa L, Gracia G, Cano L, Abeldaño R. Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid-19. Rev. Salud Pública [Internet]. 2020 [citado 05 feb 2023]; 65-73. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/31332>
43. Yáguar S. El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil [Trabajo de Titulación para la obtención del Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019.
44. Chávez Z, Ulloa K. Nivel de estrés y desempeño laboral del personal de enfermería del área Covid del Hospital Regional Nuevo Chimbote, 2022. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad César Vallejo; 2022.
45. Flores A. Estrés y desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes covid en un establecimiento de salud Lima - 2021 [Tesis para optar el Título Profesional de Enfermería]. Perú: Universidad Privada Norbert Wiener; 2022.
46. Cuyo L. Estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital nivel II - E de Chumbivilcas - Cusco, 2022 [Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Perú: Universidad César Vallejo; 2022.
47. Pereyra M, Benabente R. Estrés y desempeño laboral en personal de enfermería de Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021 [Tesis para optar el Título Profesional de Enfermería]. Perú: Universidad Autónoma de Ica; 2021.
48. Machacuay J, Vera G. Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020 [Tesis

- para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Emergencias y Desastres]. Perú: Universidad Nacional del Callao; 2020.
49. Saucedo R, Ramos Y. Estrés asociado al desempeño profesional de enfermería del área de Covid 19, Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021 [Tesis para optar el Título Profesional de Enfermería]. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego; 2021.
50. Delgado S, Calvanapón F, Cárdenas K. El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. Revista Eugenio Espejo [Internet]. 2020 [citado 3 feb 2023]; 14 (2): 11-8. DOI: <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
51. Hernández R. Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw-Hill Education; 2018.
52. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación científica. 6ª ed. México: Mc Graw Hill; 2014.
53. Supo J. Niveles y tipos de investigación: Seminarios de investigación. Perú: Bioestadístico; 2015.
54. Oficina de Gestión de Procesos. Reglamento de investigación V.02. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2021.
55. Asociación Médica Mundial. Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. WMA. 2013

Anexos



ANEXO 1

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

INSTRUMENTO PARA MEDIR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL

Autor: Chávez y Ulloa (2022).

Modificado por: Alba y Bermúdez (2023).

INSTRUCCIONES: Se solicita su colaboración para desarrollar el siguiente cuestionario, el cual es de forma anónima, asimismo, no existen respuesta correctas e incorrectas, para ello usted debe marcar con un aspa "X" la opción que considere más apropiada de acuerdo a la siguiente escala:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días

N°	Ítem	0	1	2	3	4	5	6
	Dimensión 1: Agotamiento emocional							
01	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.							
02	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.							
03	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.							
04	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.							
05	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales.							
06	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
07	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
08	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
	Dimensión 2: Despersonalización	0	1	2	3	4	5	6
09	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.							

10	Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente							
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo.							
13	Me siento frustrado por el trabajo.							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.							
	Dimensión 3: Realización personal	0	1	2	3	4	5	6
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.							
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas.							



ANEXO 2

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

INSTRUMENTO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

Autor: Cuyo (2022).

Modificado por: Alba y Bermúdez (2023).

INSTRUCCIONES: Se solicita su colaboración para desarrollar el siguiente cuestionario, el cual es de forma anónima, asimismo, no existen respuesta correctas e incorrectas, para ello usted debe marcar con un aspa “X” la opción que considere más apropiada de acuerdo a la siguiente escala.

1 **2** **3** **4** **5**
 Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre

Nº	Dimensiones / ítem	Escala				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Productividad laboral					
1	¿Su cumplimiento de las tareas asignadas contribuyen a alcanzar o sobrepasar las metas?					
2	¿Su cumplimiento de las funciones conducen al logro de los objetivos del hospital?					
3	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas y planes del hospital?					
4	¿Llega a cumplir con las metas establecidas del hospital?					
5	¿Ud. Contribuye activamente con el cumplimiento de los objetivos del hospital?					
	Dimensión 2: Eficacia laboral					
6	¿Ud. cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
7	¿Usted cumple con las tareas asignadas?					
8	¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?					

9	¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?					
10	¿Ud. logra realizar las actividades que le ha asignado?					
	Dimensión 3: Eficiencia laboral	1	2	3	4	5
11	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?					
12	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?					
13	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?					
14	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?					
15	¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?					



ANEXO 3

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____ identificado (a) con DNI N° _____, como sujeto de investigación, en pleno uso de mis facultades mentales, libre y voluntariamente EXPONGO: Que he sido debidamente INFORMADO por la responsable de la Investigación Científica titulada: ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALCÁNTARA BUTTERFIELD ESSALUD, LIMA – 2023; y reconociendo que es importante la participación de mi persona en este estudio para lograr información que contribuya a mejorar esta problemática de salud.

MANIFIESTO: Que he entendido y estoy satisfecho de todas las explicaciones y aclaraciones recibidas sobre el mencionado trabajo de investigación y OTORGO MI CONSENTIMIENTO VOLUNTARIO para responder a los al cuestionario.

Firma

ANEXO 4: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Estrés

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Estrés y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Unidad de Cuidados Intensivos-Hospital EsSalud III-Chimbote, 2022

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Estrés laboral	Agotamiento emocional	- Cansancio emocional.	1. Me siento emocionalmente agotada(o) por mi trabajo				/		/		/		/		
		- Sentimiento vacío.	2. Cuando termino mi jornada me siento vacío(a)				/		/		/		/		
		- Cansancio al levantarse y durante el día.	3. Cuando me levanto por la mañana y entrento a otra jornada de trabajo me siento cansada(o).				/		/		/		/		
			4. Siento que trabajar todo el día con las personas me cansa				/		/		/		/		
		- Frustración por el trabajo	5. Me siento frustrado por mi trabajo				/		/		/		/		
		- Sentimiento a dedicación demasiado a su trabajo.	6. Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo laboral				/		/		/		/		
		- Cansancio al trabajar con personas todo el día	7. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa				/		/		/		/		
		- Trato eficaz ante problemas de las personas.	8. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada				/		/		/		/		
	- Cansancio al trabajar todo el día.	9. Siento que el trabajo que realizó todos los días me cansa				/		/		/		/			
	Realización personal	- Comprensión a los pacientes	10. Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente.				/		/		/		/		

		- Trato eficaz ante problemas de las personas.	11. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes				/	/	/	/		
		- Influencia en la vida de los demás.	12. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.				/	/	/	/		
		- Me siento muy activo.	13. Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo				/	/	/	/		
			14. Me siento estimulado después de hacer trabajo con mis pacientes				/	/	/	/		
		- Ambiente relajado	15. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes				/	/	/	/		
		- Consecución de metas	16. Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo				/	/	/	/		
		- Sentirse al límite	17. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades				/	/	/	/		
	Despersonalización	- Trato impersonal a pacientes.	18. Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales				/	/	/	/		
		- Insensibilidad con la gente.	19. Siento que me he vuelto más dura(o) con las personas				/	/	/	/		
		- Sentimientos emocionalmente	20. Me preocupa que esté trabajando me esté endureciendo emocionalmente				/	/	/	/		
		- Despreocupación por el servicio.	21. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes				/	/	/	/		
		- Culpabilidad de parte de los pacientes	22. Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas				/	/	/	/		

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario sobre estrés laboral y desempeño

OBJETIVO : Determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Unidad de Cuidados Intensivos-Hospital EsSalud III-Chimbote 2022.

DIRIGIDO A : Personal enfermero del servicio de Unidad de Cuidados Intensivos, del hospital antes mencionado.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				✓

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : LOLOY VILELA GULLIANA HARIBEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Firma


Post firma
DNI


Dr. Loloy Vilela Gulliana Haribel
MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD
R. EsSalud
94193469

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponde (x)

Desempeño laboral


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Productividad laboral								
1	¿Su cumplimiento de las tareas asignadas contribuyen a alcanzar o sobrepasar las metas?	✓		✓		✓		
2	¿Su cumplimiento de las funciones conducen al logro de los objetivos del hospital?	✓		✓		✓		
3	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas y planes del hospital?	✓		✓		✓		
4	¿Llega a cumplir con las metas establecidas del hospital?	✓		✓		✓		
5	¿Ud. Contribuye activamente con el cumplimiento de los objetivos del hospital?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Eficacia laboral		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Ud. cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?	✓		✓		✓		
7	¿Usted cumple con las tareas asignadas?	✓		✓		✓		
8	¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
9	¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?	✓		✓		✓		
10	¿Ud. logra realizar las actividades que le ha asignado?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Eficiencia laboral		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?	✓		✓		✓		
12	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
13	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?	✓		✓		✓		
14	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?	✓		✓		✓		
15	¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento Suficiente
Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable
Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Rosa Gabriela Nieves DNI: 4.140.30.47
Especialidad del validador:
14 de Mayo del 2022

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, el sentido, estado y dirección.

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



Firma del Experto Informante.



ANEXO 5

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Estadístico del Alfa de Cronbach para la variable estrés laboral

Alfa de Cronbach	Nº de preguntas
.919	22

Ítem	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
A1	25.41	11.487	.258	.710
A2	25.34	11.642	.351	.994
A3	25.88	11.003	.260	.704
A4	25.44	11.423	.244	.699
A5	25.54	11.804	.042	.692
A6	25.31	12.112	.000	.996
A7	25.53	11.357	.206	.714
A8	25.36	11.819	.160	.991
A9	25.34	11.504	.464	.699
B1	25.34	11.607	.379	.712
B2	25.83	11.178	.202	.708
B3	25.85	11.166	.207	.711
B4	25.47	11.495	.185	.710
B5	25.42	11.179	.379	.692
C1	25.42	11.248	.346	.697
C2	25.53	11.047	.321	.696
C3	25.42	11.248	.346	.797
C4	25.41	11.487	.258	.809
C5	25.34	11.642	.351	.694
C6	25.88	11.003	.260	.819
C7	25.44	11.423	.244	.699
C8	25.54	11.804	.042	.692

Estadístico del Alfa de Cronbach para la variable desempeño laboral

Alfa de Cronbach	Nº de preguntas
.937	15

Ítem	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
A1	25.53	11.357	.206	.714
A2	25.36	11.819	.160	.891
A3	25.34	11.504	.464	.699
A4	25.34	11.607	.379	.712
A5	25.83	11.178	.202	.708
A1	25.85	11.166	.207	.711
B2	25.47	11.495	.185	.710
B3	25.42	11.179	.379	.692
B4	25.42	11.248	.346	.697
B5	26.31	12.112	.000	.918
C1	26.31	12.112	.000	.713
C2	25.53	11.047	.321	.696
C1	25.42	11.248	.346	.697
C2	25.61	11.587	.098	.698
C3	25.36	11.819	.160	.904
C4	25.53	11.357	.206	.714
C5	25.36	11.819	.160	.891

ANEXO 6
TABLAS ADICIONALES

Tabla: Nivel de dimensiones de estrés en el personal de enfermería del Hospital Carlos Alcántara Butterfield ESSALUD, Lima – 2023

Nivel	Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización personal	
	f	%	f	%	f	%
Leve	9	18	9	18	10	20
Moderado	11	22	13	26	16	32
Severo	30	60	28	56	24	48
Total	50	100	50	100	50	100

Fuente: Cuestionario de estrés aplicado a personal de enfermería del HCAB EsSalud, Lima – 2023

En la distribución de frecuencias referente a las dimensiones de estrés, se observó que el nivel de agotamiento emocional fue 60% severo, 22% moderado y 18% leve; respecto al nivel de despersonalización fue 56% severo, 26% moderado y 18% leve; y el nivel de realización personal fue 48% severo, 32% moderado y 20% leve.

Tabla: Nivel de dimensiones del desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Carlos Alcántara Butterfield ESSALUD, Lima – 2023

Nivel	Productividad labora		Eficacia laboral		Eficiencia laboral	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	16	32	16	32	19	38
Medio	18	36	19	38	14	28
Alto	16	32	15	30	17	34
Total	50	100	50	100	50	100

Fuente: Cuestionario de desempeño laboral aplicado a personal de enfermería del HCAB EsSalud, Lima – 2023

En la distribución de frecuencias referente a las dimensiones del desempeño laboral, el nivel productividad laboral fue 32% alto, 36% medio y con un 32% bajo; la eficacia laboral se encuentra en un 30% alto, 38% medio y 32% bajo; y el nivel de eficiencia laboral fue 34% alto, 38% medio y 38% bajo.

Tabla VII-1: Relación entre las dimensiones de la variable estrés y las dimensiones de la variable desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Carlos Alcántara Butterfield ESSALUD, Lima – 2023

Variable	Dimensión	Nivel	Desempeño laboral																	
			Productividad laboral				Eficacia laboral				Eficiencia laboral									
			Bajo		Medio		Alto		Bajo		Medio		Alto		Bajo		Medio		Alto	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Estrés	Agotamiento laboral	Leve	0	0.0	2	11.1	7	43.8	0	0.0	3	15.8	6	40.0	0	0.0	3	21.4	6	35.3
		Moderado	1	6.3	7	38.9	3	18.8	0	0.0	7	36.8	4	26.7	1	5.3	3	21.4	7	41.2
		Severo	15	93.8	9	50.0	6	37.5	16	100	9	47.4	5	33.3	18	94.7	8	57.1	4	23.5
	Realización personal	Leve	0	0.0	2	11.1	8	50.0	0	0.0	3	15.8	7	46.7	0	0.0	3	21.4	7	41.2
		Moderado	6	37.5	5	27.8	5	31.3	5	31.3	5	26.3	6	40.0	8	42.1	2	14.3	6	35.3
		Severo	10	62.5	11	61.1	3	18.8	11	68.8	11	57.9	2	13.3	11	57.9	9	64.3	4	23.5

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis nula (H_0): No existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Carlos Alcántara Butterfield ESSALUD, Lima – 2023.

Hipótesis de investigación (H_i): Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Carlos Alcántara Butterfield ESSALUD, Lima – 2023.

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$ (0,05)

Estadístico de prueba: Chi cuadrado (X^2).

Criterio de decisión:

- Si $p \geq 0,05$; acepta H_0 y rechaza H_i .
- Si $p < 0,05$; acepta H_i y rechaza H_0 .

Tabla Prueba Chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,352	4	0,000
Razón de verosimilitud	35.192	4	0,000
Asociación lineal por lineal	26.688	1	0,000
N de casos válidos	50		

Fuente: Prueba estadística Chi cuadrado - SPSS

Decisión:

Como $p=0,000 < 0,05$; por lo tanto, se acepta H_i y se rechaza H_0 .