

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**



**Estrés y desempeño laboral en personal de salud del área Covid-19  
de un Hospital de la ciudad de Tarma**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA**

**Melinda Rosabell Vela Huamani**

**ASESOR**

**Víctor Ricardo Chávez Medrano**

**Lima, Perú**

**2024**

**METADATOS COMPLEMENTARIOS****Datos de los Autores****Autor 1**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

**Autor 2**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

**Autor 3**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

**Autor 4**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

**Datos de los Asesores****Asesor 1**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

**Asesor 2**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

### Datos del Jurado

#### Presidente del jurado

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

#### Segundo miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

#### Tercer miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

### Datos de la Obra

Materia*	
Campo del conocimiento OCDE Consultar el listado:	
Idioma	
Tipo de trabajo de investigación	
País de publicación	
Recurso del cual forma parte (opcional)	
Nombre del grado	
Grado académico o título profesional	
Nombre del programa	
Código del programa Consultar el listado:	

**\*Ingresar las palabras clave o términos del lenguaje natural (no controladas por un vocabulario o tesauro).**

## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

### PROGRAMA DE ESTUDIOS DE PSICOLOGÍA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LICENCIATURA

#### ACTA N° 103-2023

En la ciudad de Tarma, a los cuatro días del mes de diciembre del año dos mil veintitrés, siendo las 15:50 horas, a través de la plataforma virtual Zoom, la Bachiller Vela Huamani Melinda Rosabell sustenta su tesis denominada "**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL DE SALUD DEL ÁREA COVID-19 DE UN HOSPITAL DE LA CIUDAD DE TARMA.**" para obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología, del Programa de Estudios de Psicología.

El jurado calificó mediante votación secreta:

- |                                       |                   |
|---------------------------------------|-------------------|
| 1.- Prof. Rafael del Busto Bretoneche | APROBADO: REGULAR |
| 2.- Prof. Joaquín Angulo Salas        | APROBADO: BUENO   |
| 3.- Prof. Greysi Chambillo Rojas      | APROBADO: REGULAR |

Se contó con la participación del asesor:

- 4.- Prof. Ricardo Chavez Medrano

Habiendo concluido lo dispuesto por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Católica Sedes Sapientiae y siendo las 16:35 horas, el Jurado da como resultado final, la calificación de:

APROBADO: REGULAR

Es todo cuanto se tiene que informar.



Prof. Rafael del Busto Bretoneche  
Presidente



Prof. Greysi Chambillo Rojas



Prof. Joaquín Angulo Salas



Prof. Víctor Chávez Medrano

Lima, 04 de diciembre del 2023

**Anexo 2**

**CARTA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR(A) DE TESIS / INFORME ACADÉMICO/ TRABAJO DE INVESTIGACIÓN/ TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL CON INFORME DE EVALUACIÓN DEL SOFTWARE ANTIPLAGIO**

Ciudad, 06 de febrero de 2024

Señor(a),  
Yordanis Enriquez Canto  
Jefe del Departamento de Investigación  
Facultad de Ciencias de la Salud UCSS

Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que la tesis, bajo mi asesoría, con título: “Estrés y desempeño laboral en personal de salud del área Covid-19 de un Hospital de la ciudad de Tarma”, presentado por Melinda Rosabell Vela Huamani (código de estudiante 2018101857 y DNI 72100737) para optar el título profesional de Licenciado en Psicología ha sido revisado en su totalidad por mi persona y **CONSIDERO** que el mismo se encuentra **APTO** para ser sustentado ante el Jurado Evaluador.

Asimismo, para garantizar la originalidad del documento en mención, se le ha sometido a los mecanismos de control y procedimientos antiplagio previstos en la normativa interna de la Universidad, **cuyo resultado alcanzó un porcentaje de similitud de 2 %**. Por tanto, en mi condición de asesor(a), firmo la presente carta en señal de conformidad y adjunto el informe de similitud del Sistema Antiplagio Turnitin, como evidencia de lo informado.

Sin otro particular, me despido de usted. Atentamente,



Mag. Ricardo Chávez Medrano  
C.Ps. P. 8720

---

Firma del Asesor (a)  
DNI N°: 09883255  
ORCID: 0000-0003-0016-434X  
Facultad de Ciencias de la Salud UCSS

\* De conformidad con el artículo 8°, del Capítulo 3 del Reglamento de Control Antiplagio e Integridad Académica para trabajos para optar grados y títulos, aplicación del software antiplagio en la UCSS, se establece lo siguiente:

Artículo 8°. Criterios de evaluación de originalidad de los trabajos y aplicación de filtros

El porcentaje de similitud aceptado en el informe del software antiplagio para trabajos para optar grados académicos y títulos profesionales, será máximo de veinte por ciento (20%) de su contenido, siempre y cuando no implique copia o indicio de copia.

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL DE SALUD DEL ÁREA  
COVID-19 DE UN HOSPITAL DE LA CIUDAD DE TARMA

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mis padres, quienes siempre han apoyado mis sueños; a mis amigos, cuya amistad y compañía han sido invaluable; y a mis profesores, por su enseñanza y orientación en mi camino académico.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco de corazón a mis padres, quienes han sido mi apoyo constante y mi mayor fuente de aliento. También quiero agradecer de manera especial a mi asesor de tesis, cuya sabiduría y orientación han sido invaluable en mi investigación. Por último, un agradecimiento sincero a mi querida amiga, quien siempre ha estado allí para darme ánimo y consuelo.



## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar si existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en el área de covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma, 2022. **Métodos:** Se emplearon los programas estadísticos SPSS y Excel para el análisis estadístico en este estudio de naturaleza descriptiva y correlacional. Se aplicó un enfoque metodológico cuantitativo de carácter no experimental y de diseño transversal. **Justificación:** La crisis del COVID-19 ha afectado el bienestar psicológico del personal de atención médica debido a la presión y exposición al virus. Es necesario brindar apoyo emocional y físico a estos profesionales para garantizar un desempeño óptimo y mejorar la atención a los pacientes. **Población:** Incluyó a un total de 55 personas involucradas en la atención de salud. **Resultados:** Se encontró una relación estadística entre el estrés y el desempeño laboral ( $p = 0.5$ ), así mismo se identificó que las dimensiones de estructura y territorio organizacional, tecnología, influencia del líder y falta de cohesión se relacionan con el desempeño ( $p < 0.05$ ). Además, se hallaron relaciones entre variables sociodemográficas de tiempo de servicio ( $p = 0.00$ ), trabajar en otra institución ( $p = 0.05$ ) con el desempeño y la situación laboral ( $p = 0.01$ ) con el estrés. **Conclusiones:** El estudio encontró correlación entre las variables y se indicó que un nivel bajo de estrés laboral se relaciona con un eficiente desempeño laboral del personal de salud del área covid19.

**Palabra clave:** estrés laboral, análisis del desempeño, profesionales de la salud (fuente: DeCS).

## ABSTRACT

**Objective:** To determine if there is a relationship between stress and work performance in the covid-19 area of a hospital in the city of Tarma, 2022. **Methods:** SPSS and Excel statistical programs were used for statistical analysis in this descriptive and correlational study. A quantitative methodological approach of non-experimental nature and cross-sectional design was applied. **Justification:** The COVID-19 crisis has affected the psychological well-being of health care personnel due to pressure and exposure to the virus. It is necessary to provide emotional and physical support to these professionals to ensure optimal performance and improve patient care. **Population:** Included a total of fifty-five people involved in health care. **Results:** A statistical relationship was found between stress and work performance ( $p = 0.5$ ), likewise it was identified that the dimensions of organizational structure and territory, technology, leader influence and lack of cohesion are related to performance ( $p < 0.05$ ). In addition, relationships were found between sociodemographic variables of length of service ( $p = 0.00$ ), working in another institution ( $p = 0.05$ ) with performance and work situation ( $p = 0.01$ ) with stress. **Conclusions:** The study found correlation between variables, indicating that a low level of job stress is related to efficient job performance of health personnel in the covid19 area.

**Keywords:** Job Stress, Performance Analysis, Healthcare Professionals (source: DeCS).

## ÍNDICE

Introducción .....	10
Capítulo I. El Problema de la Investigación .....	12
1.1. Situación Problemática .....	12
1.2. Formulación del Problema .....	13
1.3. Justificación de la Investigación .....	13
1.4. Objetivos de la investigación.....	14
1.4.1. Objetivo general.....	14
1.4.2. Objetivos específicos .....	14
Capítulo II. Marco Teórico .....	16
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	16
2.2. Bases teóricas .....	20
2.2.1. Estrés .....	20
2.2.2. El desempeño laboral .....	24
Capítulo III. Materiales y Métodos .....	27
3.1. Tipo de Estudio y Diseño de la Investigación .....	27
3.2. Población y muestra .....	27
3.2.1. Criterios de inclusión y exclusión .....	27
3.3. Variables.....	27
3.3.1. Definición conceptual y operacionalización de la variable: estrés laboral.....	28
3.3.2. Definición conceptual y operacionalización de la variable: desempeño laboral .	28
3.3.3. Definición conceptual y operacionalización de variables sociodemográficas ....	28
3.4. Plan de Recolección de Datos e Instrumentos .....	29
3.5. Plan de Análisis e Interpretación de la Información.....	31
3.6. Ventajas y Limitaciones .....	31
3.7. Aspectos Éticos .....	32
Capítulo IV. Resultados .....	33
Capítulo V. Discusión.....	39
5.1. Discusión .....	39
5.2. Conclusiones .....	41
5.3. Recomendaciones .....	42
Referencias Bibliográficas.....	43
Anexos.....	47

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Dimensiones de la primera variable .....	30
<b>Tabla 2.</b> Dimensiones de la segunda variable .....	31
<b>Tabla 3.</b> Características de los datos sociodemográficos .....	33
<b>Tabla 4.</b> Descripción de la primera variable .....	34
<b>Tabla 5.</b> Descripción de la segunda variable .....	35
<b>Tabla 6.</b> Relación de Estrés y Desempeño laborales.....	36
<b>Tabla 7.</b> Relación de la primera variable y los datos sociodemográficos.....	37
<b>Tabla 8.</b> Relación de la segunda variable y los datos sociodemográficos.....	38

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Modelo clásico para el estudio del estrés colectivo de Peiró .....	22
---	----

## Introducción

La situación sanitaria del país desde los primeros reportes de covid-19 ha sido extremadamente difícil, con una alta cantidad de contagios y muertes reportadas (Revollé, 2021). Esta crisis ha generado un efecto importante en la salud mental de la población, especialmente en aquellos que están en la primera línea de combate contra el virus (Juárez, 2020). Además de la escasez de equipos de protección y el aumento en las jornadas laborales, uno de los principales problemas fue el alto número de contagios y muertes entre el personal sanitario, lo cual generó miedo, tensión y agotamiento. Estas condiciones pueden afectar negativamente el desempeño de sus funciones (Acosta & Iglesias, 2020). Por lo tanto, surge la pregunta sobre cómo el estrés afecta el desempeño laboral de los profesionales de la salud. En este contexto, el objetivo fue determinar si se puede establecer relación entre el estrés y el desempeño laboral en el área dedicada a la atención del covid-19 en un hospital ubicado en la ciudad de Tarma durante el año 2022. Es esencial brindar mayor visibilidad a este problema y buscar intervenciones que apoyen la salud psicológica de estos trabajadores, asegurando que estén en óptimas condiciones para dar una atención adecuada a los ciudadanos, especialmente en este contexto. Una limitación importante de esta investigación es el tamaño de la población, ya que solo hay un hospital en la ciudad de Tarma. Sin embargo, con respecto a las ventajas, es un estudio no experimental que permite evaluar la realidad de los sujetos sin realizar manipulaciones. Asimismo, se aplicaron pruebas psicométricas adaptadas a la realidad peruana y al área de la salud, lo cual contribuye a obtener resultados más relevantes y aplicables.

En la investigación se tomaron como antecedentes a nivel internacional el estudio de Delgado y Macias (2020), titulado "Estrés laboral del personal médico durante la pandemia COVID 19 Hospital General Monte Sinaí". El propósito de este estudio fue evaluar los niveles de estrés laboral en el personal de salud durante el contexto de la pandemia. Participaron 115 médicos que fueron evaluados con el inventario Burnout de Maslach. Revelando que la tensión laboral era más frecuente en mujeres, médicos residentes y profesionales con una década o más de trayectoria en este campo. Además, se encontró que los médicos que atendían los servicios de emergencia presentaban los casos más graves de estrés. A escala nacional, tenemos el estudio de Obregón y Yumbato (2021), titulado "Estrés y desempeño laboral en profesionales de enfermería del Hospital Barranca, 2020", llevado a cabo en la ciudad de Lima. El propósito fue analizar la potencial correlación entre el estrés y el rendimiento laboral en el personal de enfermería. Participaron 76 profesionales de enfermería, quienes completaron los instrumentos de estrés laboral realizado por la OIT-OMS y de desempeño laboral. Los hallazgos respaldaron la hipótesis propuesta al mostrar que se estableció una conexión entre las variables estudiadas, incluyendo una asociación con los aspectos de productividad, efectividad y eficiencia en el trabajo.

La investigación tuvo como hipótesis comprobar la existencia de la relación entre los niveles de estrés y el desempeño del personal laboral en el área de covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma, 2022. El estrés laboral surge como resultado de la tensión psicológica y física causada por situaciones agobiantes que generan disparidad entre las exigencias laborales y los medios a disposición del trabajador. En este contexto, la evaluación del desempeño laboral se lleva a cabo para medir cómo se desenvuelven las personas en las tareas y responsabilidades específicas de sus roles profesionales, permitiendo identificar fortalezas y debilidades; además, se busca mantener un entorno laboral saludable y abordar de manera adecuada los problemas que puedan afectar el desempeño (Cubas, 2018).

El estudio se divide en cinco capítulos. El Capítulo I aborda el problema de investigación con la situación, formulación, justificación, objetivos e hipótesis. El Capítulo II se centra en el marco teórico y abarca los antecedentes nacionales e internacionales y las

bases teóricas relevantes. El Capítulo III describe los materiales y métodos utilizados, como la descripción de la población, criterios de inclusión y exclusión, definición de variables y plan de recolección y análisis de datos. El Capítulo IV presenta los resultados obtenidos y se utiliza una presentación clara de los datos mediante tablas. Finalmente, el Capítulo V discute los resultados interpretados en relación con el marco teórico, estableciendo conexiones con investigaciones previas y analizando implicaciones, limitaciones y recomendaciones.

## Capítulo I. El Problema de la Investigación

### 1.1. Situación Problemática

El estrés en el ámbito laboral se ha convertido en un desafío en constante aumento a nivel global, y esto es particularmente evidente en Perú. La pandemia de COVID-19 ha exacerbado esta problemática, en especial entre los trabajadores de la salud que se encuentran en la primera línea. En un estudio llevado a cabo en Lima Metropolitana por Marquina y Adriazola (2020), se descubrió que el 58.6 % del personal de salud que estuvo en la primera línea durante la pandemia de COVID-19 experimentó niveles de estrés laboral. El personal estaba compuesto en su mayoría por mujeres (84.5 %) con una edad promedio de 38 años. La mayoría poseía educación universitaria (65.5 %) y desempeñaba sus labores en hospitales de carácter público (62.5 %).

Según la definición de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral se caracteriza por una reacción tanto física como emocional que se manifiesta cuando se produce un desequilibrio entre las demandas impuestas por el trabajo y la capacidad del trabajador para hacerles frente. Esto puede generar daño y afectar tanto la salud física como emocional del individuo (2016). Los síntomas emocionales que se suelen presentar son los siguientes: ansiedad, frustración, desmotivación, agotamiento tanto mental como físico, representando efectos realmente negativos en cuanto a la salud emocional de la persona (Naciones Unidas, 2019).

Con una comprensión más clara de lo que implica el estrés laboral, es fundamental explorar cómo esta condición se relaciona con el desempeño de los trabajadores en el entorno laboral. En este sentido, el estudio de Alcalá y Orejitas (2021) se centra en examinar esta conexión, con un enfoque específico en el personal de salud, particularmente en el caso de las enfermeras durante la pandemia de COVID-19. Los resultados de este estudio subrayan la estrecha relación entre el nivel de estrés experimentado por las enfermeras y su desempeño laboral. Conforme aumenta el estrés laboral, se refleja claramente en la experiencia de este grupo de profesionales de la salud: un 50.8 % de enfermeras enfrentan niveles moderados de estrés y un 49.2 % lidia con niveles de estrés excesivos. Estos datos revelan un impacto significativo en su rendimiento en el trabajo. En concreto, un 49.17 % de las enfermeras muestra un desempeño laboral inferior al promedio.

El desempeño laboral, como parte esencial de esta evaluación, se refiere a la medición que se realiza considerando tanto la productividad como la calidad. La productividad se relaciona directamente con la eficiencia en la ejecución de tareas en un período de tiempo específico, mientras que la calidad se refiere a la satisfacción del cliente con los resultados obtenidos. Además, está estrechamente ligado con el grado en que un colaborador cumple con los objetivos establecidos por la organización, ya que su capacidad para alcanzar estas metas influye en la percepción positiva del cliente y, en última instancia, en el éxito de toda la organización (Bizneo, 2022). Con relación a lo mencionado, es relevante considerar datos recientes como los que presenta una investigación efectuada en el Hospital Regional del departamento de Cusco. Según este estudio, el 90 % de los trabajadores encuestados reconoció haber experimentado un bajo desempeño, mientras que el 10 % manifestó un nivel medio. Estos resultados evidencian que al personal de salud le resulta difícil manejar los factores estresantes y se afecta su rendimiento. Entre las situaciones estresantes encontradas se destacaron los conflictos entre compañeros y superiores. Sin embargo, el factor más importante fue la presión laboral. El 98 % de los encuestados mencionaron que, debido a la pandemia, experimentaron una mayor presión en el trabajo, sumada a una jornada laboral más



extensa y mayores responsabilidades. Estos factores contribuyeron al bajo desempeño (Aranya, 2022).

El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal que trabaja en las áreas de covid-19 en un hospital de Tarma.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **Problema general**

¿Qué relación existe entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud del área covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma, 2022?

### **Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal de salud del área covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma, 2022?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en el personal de salud del área covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma, 2022?

¿Existe relación entre el nivel de estrés laboral y las variables sociodemográficas en el personal de salud del área covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma, 2022?

¿Existe relación entre el nivel de desempeño laboral y las variables sociodemográficas en el personal de salud del área covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma, 2022?

## **1.3. Justificación de la Investigación**

El propósito de la investigación fue evaluar cómo la crisis sanitaria causada por la COVID-19 afectó la salud mental del personal de atención médica. Este grupo se encuentra sometido a una gran presión debido a la actual situación que enfrenta el país, especialmente ante los alarmantes reportes de casos. Solo en la ciudad de Tarma, se han registrado 6 257 casos de contagio hasta el mes de julio del 2021, según datos proporcionados por la Oficina de Epidemiología de la Dirección Regional de Salud. Lo que evidencia la magnitud del desafío al que enfrenta el personal de atención médica en esa ciudad (Diresa Junín, 2021).

Los trabajadores de esta área están expuestos a situaciones estresantes incluso en condiciones normales, y ante la difícil situación actual, es probable que estos casos se incrementen. Estos profesionales son más propensos a contagiarse debido a la naturaleza misma de su labor. Tienen que tomar decisiones difíciles, trabajar largas jornadas y enfrentar una carga emocional intensa al presenciar el sufrimiento y la pérdida de vidas humanas. Adicionalmente, afrontan la carencia de recursos, la insuficiencia de equipos de protección adecuados y las demandantes condiciones laborales que empeoran aún más por la coyuntura. La presión constante, el miedo a contraer la enfermedad, el estrés relacionado con la incertidumbre de la situación y la preocupación por la propia salud y la de sus seres queridos contribuyen a un nivel de estrés extremo (Ministerio de Salud, 2020).

Las consecuencias que se generan cuando los trabajadores presentan niveles altos de estrés van desde emociones negativas como el enojo y el miedo, hasta conflictos interpersonales que dificultan tomas de decisiones efectivas en el trabajo. Como resultado, afectan su desempeño profesional y otras áreas de sus vidas como la familiar y social. Por lo tanto, una de las formas de enfrentar la pandemia y esta difícil situación es contar con profesionales que tengan estabilidad emocional y física. De esta manera, se garantiza la atención de calidad para los pacientes y adecuados diagnósticos, sospechas de infección y tratamientos de personas contagiadas con COVID-19 (Ministerio de Salud, 2020).

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar si existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en el área de covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma, 2022.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

Describir el nivel de estrés laboral en el personal de salud del área covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma, 2022.

Describir el nivel de desempeño laboral del personal de salud del área de covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma, 2022.

Determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y las variables sociodemográficas en el personal de salud del área covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma, 2022.

Determinar la relación entre el nivel de desempeño laboral y las variables sociodemográficas en el personal de salud del área covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma, 2022.

#### **Hipótesis**

##### **Hipótesis general:**

H1: Existe relación entre los niveles de estrés y el desempeño laboral del personal en el área de covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma, 2022.

H0: No existe relación entre los niveles de estrés y el desempeño laboral del personal en el área de covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma, 2022.

##### **Hipótesis Específicas:**

HE1: Existe relación entre el nivel de estrés laboral y las variables sociodemográficas en el personal de salud del área covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma, 2022.

HE0: No existe relación entre el nivel de estrés laboral y las variables sociodemográficas en el personal de salud del área covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma, 2022.

HE2: Existe relación entre el nivel de desempeño laboral y las variables sociodemográficas en el personal de salud del área covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma, 2022.

HE0: No existe relación entre el nivel de desempeño laboral y las variables sociodemográficas en el personal de salud del área covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma, 2022.

## Capítulo II. Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes de la Investigación

#### Internacionales

Para Fiallos (2022), en su investigación denominada "El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en tiempo de COVID-19 en las EP-Mercados Mayoristas", el propósito primordial fue establecer la correlación entre el estrés laboral y el rendimiento de los empleados en el contexto de la pandemia de COVID-19. La metodología se apoyó en un enfoque cuantitativo y se enfocó en un análisis descriptivo, exploratorio y correlacional, con un diseño de tipo transversal. El estudio evaluó a los 90 empleados registrados. Para la recopilación de datos se administraron dos cuestionarios: el "Cuestionario de Estrés Laboral" desarrollado por la OIT y la OMS, junto con el "Cuestionario de Desempeño Laboral Individual". Los hallazgos indican un nivel significativo de estrés entre los empleados, con una media de 12.68 % según la tabla de análisis de Baremo. En términos de su desempeño laboral, la mayoría de los trabajadores se autoevalúan de manera satisfactoria, cumpliendo con sus tareas de manera constante (45.6 % siempre) y demostrando un rendimiento contextual positivo (42.2 % siempre). Sin embargo, también muestran cierta conducta laboral contraproducente en ocasiones (45.6 % algunas veces). En conclusión, el estrés laboral ejerce un impacto considerable en el rendimiento de los colaboradores en el contexto de la pandemia de COVID-19. Se observó un nivel elevado de estrés, pero en general, los empleados expresaron una satisfacción mayoritaria en cuanto a su desempeño laboral en términos de autoevaluación y percepción de su rendimiento contextual, aunque algunos señalaron aspectos negativos relacionados con comportamientos laborales contraproducentes.

Mientras que para Jordán (2022), en su tesis titulada "El estrés y desempeño laboral en equipos de trabajo en área covid-19 de un Hospital de Guayaquil, Ecuador 2021", tuvo como objetivo principal establecer la conexión entre ambas variables en el área de COVID-19 de un hospital. El estudio se caracterizó por su orientación cuantitativa, su diseño no experimental, su naturaleza descriptiva y correlacional, con un alcance transversal. La muestra consistió en 102 profesionales, a quienes se les aplicaron dos herramientas de medición para evaluar cada una de las variables bajo estudio. Los resultados indican que un porcentaje significativo (68.6 %) de la población experimenta un nivel de estrés de magnitud intermedia. En lo que respecta a las dimensiones del estrés, un considerable porcentaje (59.8 %) manifiesta un grado intermedio de cansancio emocional, el 75.5 % denota un bajo nivel de despersonalización y el 75.5 % reporta un alto nivel de realización personal. Con respecto al desempeño laboral, un porcentaje mayoritario (72.5 %) lo califica como nivel medio, mientras que el 56.9 % presenta un bajo nivel en conductas laborales contraproducentes. Se concluye que tanto el nivel de estrés como el desempeño laboral se sitúan en un rango intermedio. Se observa una relación inversa entre ambas variables y se indica que la habilidad para gestionar y expresar emociones en el trabajo disminuye el agotamiento emocional y contribuye a una mejora en el desempeño. Asimismo, la presencia de actitudes negativas en el trabajo, representadas por la despersonalización y la falta de realización personal, se asocia con un menor desempeño laboral. Por último, se identifica una correlación directa entre la realización personal y un rendimiento laboral sobresaliente, lo que resalta la relevancia de la satisfacción y el desarrollo personal en el ámbito laboral.

Para Guadamud y Terán (2021), en su investigación titulada "Estrés y desempeño laboral en trabajadores del departamento jurídico de la Corporación Nacional de Electricidad, durante la pandemia COVID 19", el propósito consistió en identificar los niveles de estrés que experimentaron los profesionales, analizar los indicadores y manifestaciones asociados al estrés, y evaluar su influencia, particularmente en el contexto de la pandemia de COVID-19. Para alcanzar este objetivo, se llevó a cabo un

estudio descriptivo que integró un enfoque inductivo-deductivo, combinando tanto métodos cualitativos como cuantitativos. La población de estudio incluyó a 16 empleados, a quienes se les administró el Test de Estrés Laboral adaptado del Cuestionario de Problemas Psicossomáticos (OCP), además de encuestas relacionadas a la segunda variable. Las observaciones muestran que aproximadamente la mitad de los empleados enfrenta niveles de estrés considerados leves, un 37.5 % experimenta un grado de estrés moderado y solo un 12.5 % no manifiesta signos de estrés. Se enfatiza la relevancia de abordar de forma precoz los indicios de estrés, particularmente aquellos que obtienen calificaciones en el rango de 4 a 6 en la evaluación. Adicionalmente, la encuesta adicional resalta que el estrés tiene repercusiones en la irritabilidad, en la vida social y familiar, así como en el rendimiento laboral. El 100 % de los encuestados respalda la implementación de medidas de protección de la salud mental en las empresas. El estrés se revela como una inquietud extendida entre los trabajadores examinados, dividiéndose en tres niveles: el 12.5 % no presenta indicios de estrés, el 50 % enfrenta estrés de intensidad leve y el 37.5 % experimenta estrés moderado, abarcando la totalidad de la población estudiada. Los síntomas más frecuentes asociados al estrés laboral incluyen dificultades para conciliar el sueño, cefaleas, y agotamiento extremo, entre otros.

Mientras que para Medina et al. (2021), en su tesis titulada "Incidencia del estrés causado por la pandemia del Covid19 en el desempeño laboral de los trabajadores del área de urgencias del Hospital Luis Antonio Montero de Potosí – Nariño", el objetivo de este estudio fue determinar el impacto del estrés provocado por la pandemia de COVID-19 en el rendimiento laboral de los empleados en el área de urgencias. Con este fin, se realizó una investigación cualitativa de carácter observacional y descriptivo con un diseño transversal. La población objeto de estudio incluyó a 18 trabajadores que llenaron un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas. Los resultados encontraron que la mayoría de los trabajadores (75 %) tenía contratos de prestación de servicios en lugar de contratos laborales, lo que afectaba sus derechos. Se identificaron factores estresores: ambiente laboral inadecuado, falta de motivación, problemas familiares y económicos. La crisis sanitaria de la COVID-19 generó temor en el 62 % del personal debido al riesgo de exposición y la carga adicional de protocolos, lo que provocó ausentismos y renuncias que impactaron en la entrega de servicios de atención médica en el sector de urgencias del hospital. Las evaluaciones del desempeño laboral revelaron una notoria variación entre los años 2019 y 2020, que pone de manifiesto la influencia negativa de los elementos estresantes en el rendimiento. En conclusión, pudo identificar factores estresores generales y específicos relacionados con la pandemia de COVID-19. La pandemia causó un colapso inicial en el área de urgencias debido al desconocimiento y al temor de los trabajadores, lo que resultó en aumento del estrés, 25 % de deserción laboral y disminución en el desempeño laboral. En diciembre de 2020, las evaluaciones de desempeño mostraron una disminución con porcentajes de entre el 79 % y el 92 %.

Finalmente, según la investigación de Betancourt et al. (2020), titulada "Estrés Laboral en el personal de enfermería del área de uci durante la pandemia de COVID 19", el propósito era establecer el nivel de estrés experimentado por los licenciados, auxiliares e internos de enfermería durante la pandemia de COVID-19. Con el fin de lograr este objetivo, se llevó a cabo un estudio de naturaleza observacional y analítica con un diseño transversal. La población objeto de estudio, integrada por 24 profesionales entre 21 y 40 años, estaba compuesta en un 83 % por mujeres. A estos individuos se les administró el instrumento de The Nursing Stress Scale. Se encontró que el 67 % de los profesionales tenía un título de tercer nivel, mientras que el 33% estaba en formación. El 79 % tenía contratos a término temporal y el 100 % trabajaba en la Unidad de Cuidados Intensivos con turnos rotativos y una carga promedio de 8 pacientes por turno. En lo que respecta al grado de estrés laboral, se constató que el 21 % experimentaba un nivel de estrés alto, en contraste con el 79 % que presentaba un nivel de estrés laboral bajo. En conclusión,

se observa un nivel elevado de estrés en el 21 %, siendo la carga laboral y la exposición a situaciones de muerte y sufrimiento los factores principales desencadenantes. Además, los conflictos con los médicos también representaron una fuente de estrés al requerir la toma de decisiones en ausencia de estos.

### **Nacionales**

Según Aranya (2022), en su tesis titulada "Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Quirúrgico del Hospital Regional durante la pandemia Covid-19, Cusco, Perú - 2021", el propósito principal fue establecer la correlación entre ambas variables en el personal del centro quirúrgico durante la crisis sanitaria por COVID-19. Para ello se llevó a cabo un enfoque cuantitativo de carácter descriptivo y un diseño transversal. La población de estudio estuvo conformada por 60 trabajadores, a los que se les administró las escalas de estrés JSS-30 y el cuestionario GHQ-28. Los resultados mostraron una correlación muy débil (-0.039) entre las variables. En cuanto al estrés, el 70 % del personal se encontraba en un rango medio. Respecto a las dimensiones evaluadas, la mayoría de los trabajadores se ubicaba en situaciones intermedias en síntomas somáticos (86 %), ansiedad e insomnio (82 %) y disfunción social (80 %). El nivel de desempeño laboral se caracterizó como bajo en el 90 % de los encuestados, y aspectos como la presión laboral afectaron al 98 % de los trabajadores. Además, se observó carencia de apoyo del personal en el 90 % de los casos y una insatisfacción generalizada con los componentes de la empresa. La falta de satisfacción en el ámbito individual se evidenció en el 62 % de los empleados durante la pandemia. Se concluye una relación entre ambas variables de estudio en el centro quirúrgico. La mayoría de los colaboradores experimenta un grado manejable de estrés, pero la alta prevalencia de un bajo desempeño sugiere dificultades en controlar los estresores que afectan su rendimiento. Aunque gestionan de manera positiva los síntomas somáticos y la ansiedad, su presencia continua podría afectar la salud. Los factores organizacionales, como la gestión inadecuada de conflictos y desacuerdos con superiores, tienen un impacto negativo en el rendimiento. A lo largo de la crisis sanitaria, la alta presión laboral, marcada por incumplimientos, una carga de trabajo excesiva, horas extras y responsabilidades adicionales, contribuyó a un bajo desempeño.

Por su parte, Borja y Salas (2022), en su tesis titulada "Estrés laboral y desempeño profesional de enfermería en contexto covid-19, servicio de emergencia, hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz – 2022", indica que la meta principal fue establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería en el contexto de la pandemia de COVID-19. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo de naturaleza correlacional, específicamente de tipo no experimental y de diseño transversal. La muestra estuvo compuesta por 36 trabajadores de la salud que desarrollaron una encuesta utilizando un cuestionario como instrumento de recopilación de datos. Los hallazgos del estudio indicaron que el 63.9 % del personal fueron mujeres entre 25 a más de 55 años, y con un 15 % de participantes con condición de nombrado. En cuanto a los niveles de estrés, el 75 % presentó una intensidad baja, el 19 % media y el 5.6 % alta. En lo que respecta al desempeño profesional, el 69 % de los participantes demostró un nivel alto, mientras que el 27.8 % tuvo un nivel bajo. La conclusión del estudio indica que no se encontró una relación significativa entre estrés laboral y desempeño profesional de los enfermeros en el contexto del área de emergencia durante la pandemia de COVID-19.

Según Castello y Martínez (2021), en su tesis titulada "Desempeño Laboral y Estrés en tiempos de COVID- 19 en el personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán de Huánuco 2021", se planteó como objetivo principal la evaluación de la conexión entre el rendimiento laboral y los niveles de estrés en el personal de salud

durante la pandemia de COVID-19. El enfoque del estudio fue cuantitativo de naturaleza básica, con un diseño no experimental, y tuvo un carácter descriptivo correlacional de tipo transversal. La muestra consistió en un total de 92 participantes a quienes se les entregó una encuesta y un cuestionario para medir cada una de las variables. Los descubrimientos muestran que un 8 % del personal tiene un nivel de desempeño laboral calificado como regular y experimenta un nivel bajo de estrés. En contraste, un 92 % demuestra un desempeño laboral satisfactorio y presenta bajos niveles de estrés. Además, un 12 % tiene un desempeño laboral regular y experimenta intensidad de estrés moderado, mientras que el 88 % de los participantes destacan por un buen desempeño laboral e intensidad de estrés moderados. No se encontraron casos de desempeño laboral regular acompañado de un nivel alto de estrés, aunque se identificaron 2 participantes que, a pesar de presentar un buen desempeño laboral, experimentaban un nivel de estrés elevado. Se concluye que existe una relación positiva entre el rendimiento laboral y el nivel de estrés, se han identificado asociaciones significativas entre el rendimiento y el poco apoyo por parte de la organización, la carga de trabajo, los desafíos en las relaciones laborales y la percepción de falta de equidad en la organización. Es importante destacar que un considerable 89 % de los empleados mantiene un alto nivel de rendimiento laboral, mientras que el 72 % experimenta un nivel moderado de estrés, solo un reducido 2 % enfrenta niveles elevados de estrés.

Para Alcalá y Orejitas (2021), en su tesis titulada "Estrés y desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia covid-19 del hospital de emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021", el propósito fundamental de este estudio se centró en examinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral experimentado por las enfermeras en el servicio de emergencia durante la pandemia. La investigación se basó en un enfoque cuantitativo, con un diseño de tipo no experimental y una orientación descriptiva correlacional. La muestra estuvo compuesta por 120 individuos del campo de enfermería. La información se recolectó mediante el uso de la encuesta como método, siendo esta elección fundamentada por ser de carácter objetivo. Dentro de los resultados obtenidos se mostraron niveles excesivos de estrés, especialmente debido al ambiente físico (56.7 %) y factores propios del trabajo (49.2 %), muestran un desempeño laboral inferior al promedio. En contraste, las enfermeras con niveles promedio de estrés o menos estrés tienden a tener un desempeño laboral superior al promedio con un 35.8 %. En conclusión, se evidencian relaciones indirectas de importancia entre diversos aspectos del estrés y el rendimiento laboral de las enfermeras en este contexto. Se destaca una sólida correlación negativa entre el estrés en su conjunto: estrés físico, estrés psicológico y estrés social, con un nivel de significancia de 0.001, y la eficiencia en el desempeño. Conforme se incrementa la experiencia de estrés laboral, sin importar su origen físico, psicológico o social, se nota una tendencia a la disminución en el desempeño de las enfermeras.

Por último, Enriquez y Miranda (2021), en su tesis titulada "Estrés y desempeño laboral en personal de salud durante la pandemia del COVID 19, Trujillo 2021", muestran que su propósito principal fue establecer la conexión entre el estrés y el rendimiento laboral en el personal de salud en el contexto de la crisis sanitaria de COVID-19. La investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo de carácter descriptivo correlacional, empleando un diseño no experimental. Contó con 32 trabajadores, a los cuales se les entregaron un tipo de cuestionario dedicado a cada una de las variables para su evaluación. Los resultados muestran que la mayoría de los profesionales están compuestos por mujeres (79.1 %) y se encuentran en el rango de edades de 27 a 34 años (55.8 %). En términos de formación, la mayoría posee el título de Licenciado en Enfermería (48.8 %). Además, es notable que una parte significativa del personal (32.6 %) tiene preocupaciones sobre la posibilidad de contagiar a sus familias; mientras que un 27.9 % muestra interés en mejorar las condiciones laborales y un 20.9 %

experimenta nerviosismo al atender a los pacientes. En cuanto a la experiencia laboral, el 46.5 % tiene entre 1 a 10 años de servicio. Con relación al cumplimiento de sus tareas laborales, el 27.9 % alcanza las metas asignadas y brinda un servicio de alta calidad a los pacientes, el 23.9 % ofrece una buena calidad en su trabajo y el 20.9 % cumple con las normas establecidas. En conclusión, se ha observado una relación sólida en sentido contrario, con un coeficiente de correlación de -0.841, entre ambas variables; lo que indica es que a medida que los niveles de estrés se elevan, el rendimiento laboral tiende a decaer. Durante la pandemia, la mayoría de los trabajadores (58.1 %) experimentó niveles moderados de estrés, y este nivel de estrés se asoció con un rendimiento laboral óptimo en un 58.1 % de los casos. En un 34.9 % de los casos, el rendimiento laboral fue considerado medianamente óptimo, y solo un 7 % no alcanzó un nivel de rendimiento laboral óptimo.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Estrés**

A lo largo de los siglos, el concepto de 'estrés' ha experimentado una transformación. En el siglo XIV, se utilizaba para describir connotaciones negativas relacionadas con dificultades, adversidades y aflicciones. Con el tiempo, se empezó a asociar con fuerzas, presiones o tensiones. Gracias a las investigaciones en física, se modificó el concepto y se comprendió como una fuerza generada internamente que reacciona ante fuerzas externas. En el siglo XX, con los avances en medicina, el estrés comenzó a considerarse como una posible causa de enfermedades físicas. Se descubrió que generaba perturbaciones en la homeostasis corporal y, además, se pudo medir de manera cuantitativa. Esta revisión permite una presentación más clara y coherente de la evolución del concepto de estrés a lo largo del tiempo, destacando su transformación desde connotaciones negativas hasta su reconocimiento como una fuerza interna reactiva y su asociación con problemas de salud física (Paris, 2015).

Posteriormente, el Dr. Hans Selye realizó una de las contribuciones más importantes al estudio del estrés, él lo definió como una reacción no específica del cuerpo ante demandas externas, ya sean agradables o desagradables para la persona. Estas demandas se conocen como estresores, y las reacciones pueden manifestarse de dos formas: fisiológicas o psicológicas. Con esta definición, el Dr. Selye resaltó la naturaleza generalizada de la respuesta al estrés, independientemente de la naturaleza específica de las demandas externas. Estas pueden variar ampliamente, pero el cuerpo tiende a responder de manera similar, tanto a estresores positivos como negativos, mediante cambios fisiológicos o manifestaciones psicológicas (Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, 2018).

Más adelante otros autores también aportaron en la definición del estrés, definiéndola como un esfuerzo agotador utilizado para restaurar el equilibrio afectado por la percepción de la persona, quien interpretó una situación como amenaza; sin embargo, este fenómeno también favorece al proceso de adaptación que a su vez contribuye a la supervivencia del ser humano (Corredor y Monroy, 2009). Por otro lado, Maruris et al. (2011), tal como se citó en Félix et al. (2018), referencian al estrés como una respuesta a un estado de tensión tanto fisiológica como psicológica, en el que el organismo se prepara para elegir entre dos opciones: huir o atacar. Además, señalan que, en niveles severos o graves, este fenómeno contribuye al desarrollo de enfermedades.

En conclusión, el término estrés se refiere a una reacción fisiológica originada por un desencadenante externo positivo o negativo, según la capacidad de afrontamiento de la persona. También puede estar guiado por la cultura o un determinado contexto. De



igual manera, la respuesta que se genera puede ser distinta ante un mismo evento, siendo algo subjetivo e interpretativo de cada persona (Félix et al., 2018).

## **Estrés Laboral**

El fenómeno del estrés es indudablemente una de las preocupaciones más comunes en el ámbito organizacional provocando importantes repercusiones en el bienestar físico y emocional de los empleados. Por consiguiente, varios expertos han realizado aportes que contribuyen a nuestra comprensión de la variable que se busca investigar.

Para Del Hoyo (1997), el estrés laboral se inicia cuando no existe una buena relación entre el trabajador, el puesto que desempeña y la organización, debido a que no cuenta con los recursos que lo ayuden a afrontar los problemas que surgen.

Asimismo, Leka et al. (2004) explican que este fenómeno se origina por la reacción del empleado frente a situaciones en las que se presentan presiones o exigencias que superan sus capacidades y conocimientos, generando desequilibrio en el trabajador. Además, esta problemática se agrava cuando la persona no puede enfrentar estas situaciones laborales y carece del apoyo de sus colegas y supervisores, cuyo respaldo le ayudaría a afrontar las demandas laborales.

El estrés laboral tiene un origen muy relacionado a factores como el desarrollo, los procedimientos y las condiciones laborales; sin embargo, esto no es una regla general, ya que los mecanismos de afrontamiento ante estas situaciones son diferentes para cada trabajador (Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales, 2006).

## **Modelos teóricos del estrés laboral**

### **Modelo de Selye**

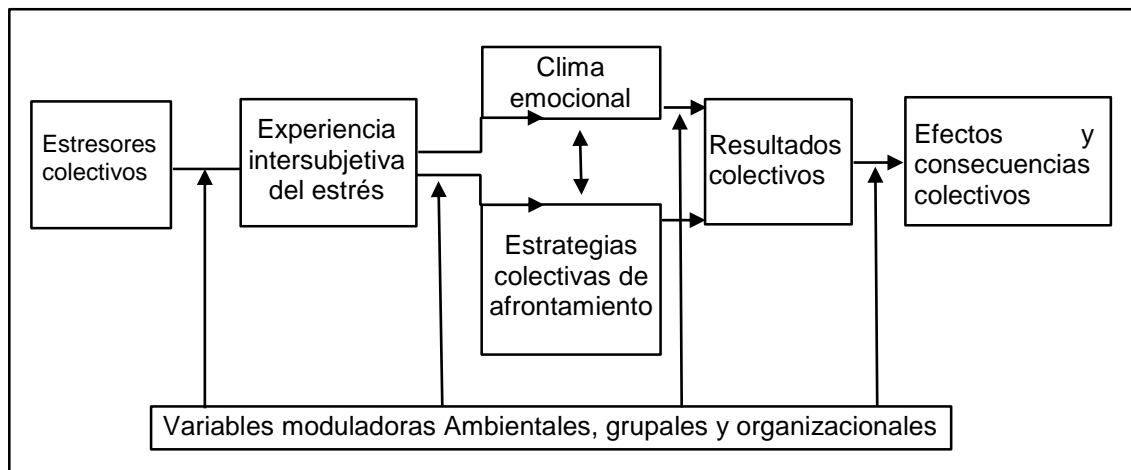
Selye (1956) argumenta que esta variable se manifiesta como una respuesta ante un agente estresor, que puede ser cualquier estímulo, y esta respuesta se produce de forma específica e inespecífica, provocando alteraciones en la conducta, las emociones y el estado fisiológico de la persona. Selye denominó a este fenómeno como el Síndrome General de Adaptación (SGA), y lo describió como un proceso que consta de los siguientes pasos:

- a) Etapa de alarma: se produce el reconocimiento de los estímulos estresores, provocando los cambios físicos y psicológicos en el organismo que se prepara para afrontar y llegar a la adaptación de esta situación, con liberación de hormonas como la adrenalina.
- b) Etapa de resistencia: no se ha logrado la adaptación, el agente estresor continúa sin ser afrontado, por lo que no se consigue recuperar las energías perdidas en la fase anterior, provocando síntomas que llegan a afectar la salud.
- c) Etapa de agotamiento: el agente estresor se ha prolongado y ha llegado a ser crónico. Esto debilita al cuerpo y es más propenso a desarrollar trastornos, enfermedades que pueden llegar a ser irreversibles.

## Modelo clásico del estrés laboral colectivo

El modelo clásico posee dos enfoques que nos ayudan a comprender el desarrollo del estrés laboral. En un inicio se centró en el enfoque guiado en el individuo; sin embargo, debido a las críticas y limitaciones, se plantea una perspectiva alterna, en la que se pone énfasis en el colectivo. Este replanteo aporta más información relevante y nueva que antes pasaba desapercibida (Peiró, 2001).

*Figura 1. Modelo clásico para el estudio del estrés colectivo de Peiró*



*Nota.* Este enfoque centrado en el colectivo posee los aspectos que son relevantes para explicar el estrés laboral (Peiró, 2001, p. 39).

1. Estresores colectivos: las situaciones y los agentes estresores se dan especialmente por un contexto social. Así como los factores psicosociales que se presentan en la sociedad.
2. Experiencias intersubjetivas: a diferencia del modelo inicial, este enfoque plantea que las apreciaciones sobre las situaciones son compartidas por el grupo que se enfrenta a los mismos agentes estresores.
3. Clima emocional: este aspecto está relacionado al anterior, considerando que las apreciaciones que tienen los trabajadores son los mismos y las emociones frente a estas situaciones también se van a compartir, por lo que es importante realizar esta evaluación dentro de la organización.
4. Estrategias colectivas de afrontamiento: se busca utilizar mecanismos que disminuyan los efectos negativos causados por el estrés. Con el desarrollo de recursos y barreras que ayuden a la prevención de este y otros fenómenos.
5. Resultados colectivos: los resultados se orientan a evaluar las afecciones que se producen a causa de un deficiente afrontamiento frente al estrés, que generan problemas en el área psicológica, con deterioro en la autoestima, mayor tensión, además de pérdida de entusiasmo y motivación. También se producen efectos

negativos en el organismo con el desarrollo de patologías en el sistema gástrico, aumento en la presión arterial e insomnio.

6. Efectos y consecuencias colectivos: las consecuencias son negativas y afectan el bienestar general, además de provocar la aparición de enfermedades al no lograr una adaptación adecuada frente al agente estresor; sin embargo, estos efectos negativos no solo dañan al colectivo, sino también a la organización con un mayor número de ausentismo, accidentes laborales o errores cometidos.

### **Consecuencias del estrés laboral**

Cuando no se logra una adaptación adecuada al entorno laboral, pueden surgir consecuencias que son independientes de cada persona y pueden manifestarse de manera rápida o tardía. Estas afecciones representan un riesgo para la salud y afectan las siguientes áreas (Comín et al., 2011):

- A. Alteraciones Físicas: los niveles altos y prolongados de estrés pueden generar trastornos en diferentes sistemas del cuerpo, como úlceras estomacales en el sistema digestivo, hiperventilación y sensaciones de ahogo en el sistema respiratorio, así como dermatitis atópica y alopecia en la piel. Además, el sistema inmunológico se ve debilitado, lo que aumenta la susceptibilidad a otras enfermedades.
- B. Alteraciones Psicológicas: el estrés laboral puede causar problemas de concentración, dificultades para tomar decisiones y preocupaciones excesivas. También se puede experimentar trastornos afectivos, del sueño y de la alimentación. Las conductas pueden verse alteradas, manifestándose en temblores, olvidos frecuentes, desorientación y reacciones impulsivas y explosivas.

Los efectos resultantes afectan tanto a los empleados como a las empresas que tienen a sus trabajadores experimentando este fenómeno. Estas complicaciones incluyen (Comín et al., 2011):

- 1) Disminución en la productividad y la calidad: los trabajadores estresados tienden a perder la motivación y la iniciativa, lo que se refleja en una disminución de la producción y la calidad del trabajo.
- 2) Absentismo: el estrés en el entorno laboral va a ocasionar dificultades en la condición física y mental que llevan a ausencias laborales, lo cual resulta perjudicial para la empresa.
- 3) Solicitud para el cambio de trabajo: como mecanismo de defensa pueden buscar cambiar sus tareas o ritmo de trabajo para alcanzar mayor comodidad.
- 4) Accidentes laborales: el estrés puede contribuir a errores en las tareas laborales debido al aislamiento y la falta de comunicación del trabajador.
- 5) Falta de compañerismo: el clima laboral se ve afectado cuando los trabajadores se aíslan y se interrumpe las buenas relaciones entre los colaboradores.

### **2.2.2. El desempeño laboral**

Conforme a De Faria (2004), el desempeño laboral se refiere a cómo los empleados realizan las tareas y actividades asignadas por la empresa. Esta relación entre los empleados y sus tareas se regula con el objetivo de beneficiar tanto a los trabajadores como a la organización. Por lo tanto, es esencial que se promueva la estabilidad mental de sus empleados y ofrezca beneficios adecuados para cada puesto.

Para Amaya et al. (2010), el desempeño laboral ejerce un papel crucial en la realización de un trabajo efectivo y en el logro del éxito de una empresa. Por esta razón, las organizaciones se esfuerzan por medir el desempeño de sus colaboradores con el objetivo de optimizarlo, ya que esto conlleva beneficios directos para la empresa.

Mientras que Chiavenato (2009) la define como cuán eficiente puede llegar a ser el colaborador en las tareas y actividades propuestas dentro de la organización, y que este es fundamental para la empresa. Además menciona que está relacionado con la satisfacción laboral.

Finalmente, Díaz et al. (2014) indica que el desempeño laboral representa todas las conductas y comportamientos reales de los trabajadores, además de que el desempeño está muy relacionado a las condiciones personales y laborales.

### **Modelos teóricos de Desempeño laboral**

#### **Modelo de Murphy**

Este modelo establecido por Jensen y Murphy (1990), citado por Arancel y Guardamino (2019), fue uno de los primeros modelos en distinguir los conceptos de desempeño, productividad y eficiencia, definiendo a cada uno por separado. En este contexto, el desempeño se describe como el conjunto de comportamientos que son fundamentales para lograr y cumplir los objetivos establecidos por la organización o empresa en la que se trabaja. Además, estos autores identifican que en su mayoría los roles laborales incluyen cuatro categorías de comportamiento (Arancel y Guardamino, 2019):

- a) Conductas que están guiadas en las actividades del puesto de trabajo.
- b) Conductas que están guiadas a las relaciones interpersonales.
- c) Conductas vinculadas a la administración y la pérdida del tiempo.
- d) Conductas que pueden llegar a ser destructivas.

#### **Modelo de la Administración humana**

Freeman et al. (1996) sugieren que el desempeño laboral se caracteriza por la capacidad eficaz de alcanzar los objetivos y metas establecidos por la organización y dirigidos a los colaboradores. Y esto se logra mediante las competencias y capacidades individuales. Además, destacan que el desempeño laboral abarca diversas dimensiones, que incluyen:

#### **Dimensión 1: Calidad en el trabajo**

Freeman et al. (1996) indica que el entorno en el que los trabajadores ejecutan sus tareas es esencial, y por ello, la empresa debe asegurarse de brindar condiciones seguras y agradables. También se recalca que estas condiciones son un derecho del personal y la organización debe cumplir con estas normas. Además, señala que el nivel de confort y seguridad en el entorno de trabajo tiene un impacto significativo en la productividad de los empleados y en su capacidad para lograr la consecución de sus metas y logros. Como resultado, un entorno laboral favorable favorece un mejor desempeño y beneficia tanto a la organización como a los empleados.

### **Dimensión 2: Responsabilidad Laboral**

Para Freeman et al. (1996) esta constituye todas las aptitudes y los recursos con los que cuenta el individuo para el desarrollo de las actividades que tiene a su cargo. En medida a la definición dada por los autores, el desempeño se va a relacionar con la utilización de estas aptitudes. Un trabajador responsable con su labor debe reconocer si es competente o no para cumplir con las tareas designadas por la organización. Mientras que cuando el colaborador es incompetente para la realización debe recurrir a sus recursos para afrontar tal situación.

### **Dimensión 3: Trabajo en equipo**

Dentro de la organización los trabajadores desarrollan vínculos con sus compañeros. Estas relaciones se forman gracias a las interacciones que tienen durante las horas de trabajo, razón por la que la organización debe fomentar una comunicación asertiva, fluida entre sus colaboradores y entre los jefes y subordinados. Esto ayudará a impulsar la confianza dentro del grupo y el apoyo mutuo, ya que es más fácil alcanzar los objetivos propuestos cuando el grupo está fortalecido (Freeman et al., 1996).

### **Dimensión 4: Compromiso Institucional**

Freeman et al. (1996) la describen como la habilidad de participar activamente en la consecución de los logros y propósitos de la organización, ya que esto beneficia a todos los empleados. Un trabajador comprometido con la institución estará más motivado en el cumplimiento de sus tareas, lo que resultará en un desempeño laboral sólido. Además, este compromiso facilita la identificación más rápida de las carencias y las necesidades de la organización.

Asimismo, el modelo plantea que para alcanzar un buen desempeño no solo depende de las intenciones del trabajador, sino que también es fundamental que la organización tome medidas para facilitar su logro. Esto implica desarrollar e implementar mejores herramientas que contribuyan a un desempeño eficaz y eficiente. En este sentido, se busca que ambas partes se comprometan a alcanzar los objetivos establecidos, evitando que alguna de ellas salga perjudicada o sufra pérdidas (Freeman et al., 1996).

### **Características del Desempeño laboral**

Flores (2008), citado por Hoyos Villanueva (2018), plantea que los colaboradores deben poseer habilidades, capacidades y conocimientos. No obstante, para lograr un desempeño laboral exitoso, el trabajador debe ser capaz de utilizar estas habilidades de manera efectiva para alcanzar los resultados deseados establecidos por la empresa. Entre las características relevantes se incluyen:

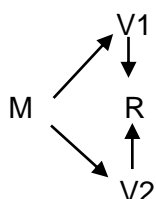
- a) Adaptabilidad: corresponde a la capacidad de modificar su conducta y adaptarse a una situación distinta de la que es normal para el individuo. Esta habilidad es primordial para desempeñar nuevos retos.
- b) Comunicación: gracias a esta capacidad las personas expresan sus pensamientos, sentimientos e ideas. Es importante una buena comunicación para lograr relaciones interpersonales efectivas.
- c) Iniciativa: esta capacidad para intervenir e iniciar es una acción primordial en el desempeño laboral, ya que gracias a esta se obtiene una mejor producción y el alcance de objetivos.
- d) Conocimientos: gracias a esta capacidad los individuos pueden retener información y utilizarla en sus actividades. También facilita que este proceso de recolección de información continúe.
- e) Trabajo en equipo: la persona puede desarrollarse y colaborar con sus compañeros estableciendo una comunicación efectiva, lo que facilita la formación de equipos orientados hacia el logro de los propósitos de la empresa. Además, debe destacarse que el ambiente laboral es beneficioso para los colaboradores en términos de su desempeño.
- f) Desarrollo de talentos: es importante contar con esta capacidad porque beneficia a la organización al potenciar las habilidades de los trabajadores y conseguir buenos resultados en la calidad y el desempeño.

## Capítulo III. Materiales y Métodos

### 3.1. Tipo de Estudio y Diseño de la Investigación

En esta investigación empleamos un método **cuantitativo**, con un diseño **no experimental** al no manipular ninguna variable independiente; por el alcance del estudio fue de tipo **descriptivo** permitiéndonos clasificar los resultados para **correlacionarse** entre sí en un contexto y tiempo específico (Cubas, 2018). Y asimismo fue de tipo **transversal** por el recojo de los resultados en un momento específico para que los resultados permitan probar nuestra hipótesis de estudio (Hernández et al., 2014).

El diseño es:



M: muestra

V1: Estrés Laboral

V2: Desempeño Laboral

R: La interacción de las variables

### 3.2. Población y muestra

La población se conformó por 55 trabajadores de atención médica, hombres y mujeres del hospital de Tarma que laboraban en las áreas designadas para la atención de personas con covid-19, distribuidos de la siguiente manera: 5 médicos, 25 enfermeras y 25 técnicas en enfermería. Las edades oscilan entre 23 y 65 años. En cuanto a la condición laboral se incluyeron a nombrados y contratados que laboraban en los turnos de mañana, tarde, mañana/tarde y noche.

La selección de la muestra consideró el uso de la técnica censal; ya que el manejo del reducido número de colaboradores y las condiciones para evaluarlos fue individual. Lo que facilitó la aplicación.

#### 3.2.1. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de Inclusión

1. Ser profesional de salud.
2. Estar trabajando en el hospital.
3. Haber trabajado desde los inicios del estado de emergencia por la pandemia.

Criterios de exclusión

1. Profesionales de atención médica que se nieguen a realizar los cuestionarios.

### 3.3. Variables

V1: Estrés Laboral

V2: Desempeño laboral

### **3.3.1. Definición conceptual y operacionalización de la variable: estrés laboral**

El estrés laboral se define como un estado de tensión, que involucra aspectos tanto psicológicos como físicos, y surge debido a situaciones abrumadoras que generan un desequilibrio entre las demandas impuestas por la profesión que se ejerce y los recursos disponibles para el trabajador. Esta situación se caracteriza por la sensación de no poder controlar ni superar estas demandas, y en el entorno laboral, múltiples factores pueden desencadenar este fenómeno en los empleados (Cubas, 2018).

La variable se caracteriza por ser de naturaleza cualitativa y se compone de siete dimensiones que incluyen el clima organizacional, la estructura organizacional, el territorio organizacional, la tecnología, la influencia del líder y la falta de cohesión y respaldo de grupo. Las dimensiones mencionadas fueron evaluadas utilizando la escala de estrés laboral OIT-OMS, y la medición se llevó a cabo mediante una escala politómica ordinal. Se puede consultar el Anexo 6 para obtener información adicional sobre esta evaluación.

### **3.3.2. Definición conceptual y operacionalización de la variable: desempeño laboral**

El desempeño laboral se define como la evaluación de la cantidad y calidad del trabajo que realiza un empleado en relación con sus responsabilidades asignadas. Implica medir la eficacia en la ejecución de tareas en un período específico y la satisfacción del cliente con los resultados. Además, se caracteriza por la capacidad eficaz de alcanzar los objetivos y metas de la organización, basados en las competencias y capacidades individuales de los colaboradores (Bizneo, 2022).

La variable se definió como cualitativa y consta de cuatro dimensiones, como la calidad del trabajo, la responsabilidad, el trabajo en equipo y el compromiso institucional. Estas dimensiones se evaluaron mediante el uso de una ficha de observación diseñada específicamente para medir el desempeño laboral. La medición se llevó a cabo utilizando una escala politómica ordinal. Se puede consultar el Anexo 6 para obtener detalles adicionales sobre este proceso de evaluación.

### **3.3.3. Definición conceptual y operacionalización de variables sociodemográficas**

Son aquellas características referidas a la edad, sexo, educación, estado civil, trabajo, religión, entre otros que son propias de cada miembro de la población (Martinez et al., 2018).

- a) Edad: tiempo que ha vivido un ser humano desde su creación (Real Academia Española, s.f.).
- b) Sexo: es una condición orgánica que se determina por ser masculino o femenino (Real Academia Española, s.f.).
- c) Profesión: se refiere al empleo o al ejercicio de los conocimientos adquiridos, por el cual se obtiene una retribución (Real Academia Española, s.f.).
- d) Tiempo de servicio: es el promedio de tiempo que el trabajador brinda a su centro de labores (Ivette, 2021).



- e) Situación laboral: referido al estado del individuo en cuanto al trabajo, más que nada al tipo de trabajo que presenta: temporal o permanente (Márquez, 2021).
- f) Presencia de enfermedad: referido a la existencia o no de una alteración que afecte la salud del individuo (Real Academia Española, s.f.).

Para obtener información detallada sobre la operacionalización, se puede consultar el Anexo 7.

### 3.4. Plan de Recolección de Datos e Instrumentos

- 1.- Una vez que se obtuvo la debida aprobación para la aplicación de los instrumentos, se procedió a enviar la solicitud de permiso al Hospital de la ciudad de Tarma. Tras recibir la autorización correspondiente se coordinaron los detalles relacionados al lugar, fecha y hora para llevar a cabo la aplicación.
- 2.- Después, se solicitó la lista de los trabajadores de las áreas covid-19 para enviar el formulario virtual a los correos electrónicos. En los casos de quienes no tenían correos electrónicos se mandó el documento por otro medio de comunicación o se aplicaron los cuestionarios de manera presencial.
- 3.- La evaluación se realizó de forma independiente por parte de los participantes con un formulario en línea alojado en Google Docs. Este contenía un consentimiento informado, instrucciones detalladas para cada prueba, una ficha sociodemográfica y dos cuestionarios separados: uno destinado a medir el estrés laboral y el otro a evaluar el desempeño laboral.
- 4.- Después de completar la recopilación de datos mediante los cuestionarios señalados, se transfirieron los datos recopilados al software estadístico SPSS versión 27 para su posterior análisis.

### Instrumentos

#### Estrés Laboral

**Elaboración:** se empleó el cuestionario de Estrés Laboral desarrollado por la OIT-OMS en 1989, validado por Ivancevich y Matteson. Este cuestionario tiene como finalidad evaluar los factores estresantes presentes en el entorno laboral y prever los riesgos psicosociales. Consta de 7 dimensiones y 25 ítems, que se califican en una escala Likert de 7 puntos, que va desde "Nunca" (1) hasta "Siempre" (7). Este cuestionario es sencillo de aplicar y puede ser autogestionado con un tiempo estimado de 10 a 15 minutos. Es apropiado para individuos mayores de 18 años (Suárez, 2013).

**Adaptación peruana:** el cuestionario ha sido adaptado por la Mag. Ángela Suárez Tunanñaña (Suárez, 2013).

**Confiabilidad:** el cuestionario empleado para evaluar la variable de Estrés Laboral demostró una alta confiabilidad, con un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.966, lo que refleja una consistencia interna robusta. Además, se observó una correlación positiva de 0.68 y 0.82, lo que indica que el instrumento es efectivo para distinguir y medir la variable de estrés laboral en la población de investigación. Estos hallazgos respaldan la idoneidad del instrumento para ser utilizado en este contexto (Pacheco y Quispe, 2018).

**Validez:** en cuanto a la validez se realizó un análisis binominal en la que se obtuvo un puntaje de 0.05. Lo cual indica que los jueces expertos están de acuerdo en la validez de la escala; además se realizó un análisis factorial que mostró un resultado de 0.953 en la prueba de Kaiser-Meyer Olkin (KMO) y en la prueba de Bartlett evidenció un índice de 4752,595 en chi-cuadrado, ratificando su validez, con estos resultados la OIT-OMS permiten su aplicación (Pacheco y Quispe, 2018).

En relación con la calificación del cuestionario, la intensidad de la variable podemos establecerla mediante la suma de las puntuaciones de cada dimensión. Cada dimensión consta de un número específico de ítems, y las puntuaciones se basan en la intensidad de las respuestas proporcionadas. Cada opción de respuesta tiene un valor asignado. Al sumar las puntuaciones de las siete dimensiones, se puede determinar en qué categoría de estrés se encuentra la persona. (Tabla 1).

**Tabla 1.** Dimensiones de la primera variable

N.º	Dimensiones	Núm. Ítems	Rango de estrés	Niveles de estrés	Puntuación
1	Clima organizacional	1,10,11,20	4 a 31	Bajo Nivel de estrés	25 – 62
2	Estructuración organizacional	2,12,16,24	4 a 31		
3	Territorio organizacional	3,15,22	3 a 22	Nivel Intermedio	63 - 100
4	Tecnología	4,14,25	3 a 22		
5	Influencia del líder	5,6,13,17	4 a 31	Estrés	101 - 138
6	Falta de cohesión	7,9,18,21	4 a 31	Alto nivel de estrés	139 - 176
7	Respaldo del grupo	8,19,23	3 a 22		

### Desempeño Laboral

**Elaboración:** se evaluó mediante el uso de la Ficha de Observación proporcionada por el Ministerio de Salud (MINSa). Esta herramienta fue diseñada para medir cómo los profesionales realizan sus tareas, abordando aspectos clave como la calidad de su trabajo, la responsabilidad, su capacidad para trabajar en equipo y su compromiso con la institución. Cada uno de los 31 ítems de la ficha se calificó con una escala Likert que iba desde "Siempre" (1) hasta "Nunca" (5). Esta evaluación se llevó a cabo de forma individual para permitir una evaluación detallada de cada profesional (Llagas, 2017).

**Adaptación:** el cuestionario fue adaptado por María Graciela Llagas Chafloque en el 2015 (Llagas, 2017).

**Confiabilidad:** el cuestionario posee un coeficiente de confiabilidad en el Alfa de Cronbach de 0.95, indicando una fiabilidad alta del instrumento (Corzo, 2021).

**Validez:** en cuanto a la validez del instrumento, este fue analizado por el coeficiente V de Aiken, obteniendo la puntuación de 1 por parte de jueces expertos, indicando que el instrumento es válido para su aplicación (Corzo, 2021).

La calificación del cuestionario, la intensidad de la variable se obtendrá por la suma mediante las puntuaciones de cada dimensión que tienen un número de ítems (Tabla 3). Estas puntuaciones serán según la intensidad de estos, cada alternativa tiene un valor definido, por último, se suma las puntuaciones de las cuatro dimensiones y se ubica en el rango de desempeño laboral en el cual se encuentre (Tabla 2).

**Tabla 2.** Dimensiones de la segunda variable

N.º	Dimensiones	Ítems	Rango de Desempeño	Niveles	Puntuación
1	Calidad de Trabajo	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11	11 a 55	Deficiente	(31-72)
2	Responsabilidad	12,13,14,15,16,17	6 a 30	Regular	(73-114)
3	Trabajo en Equipo	18,19, 20, 21,22,23, 24, 25, 26	9 a 45		
4	Compromiso Institucional	27, 28, 29, 30, 31	5 a 25	Eficiente	(115-155)

### Ficha Sociodemográfica

Revisar anexo 7.

### 3.5. Plan de Análisis e Interpretación de la Información

Luego de que se llenaron los cuestionarios en línea, los datos se transfirieron para su posterior análisis, que incluyó tanto el análisis descriptivo como el inferencial con las herramientas del software SPSS versión 27 y Microsoft Excel 2021.

Se realizaron tablas de frecuencias y porcentajes para el análisis descriptivo de las variables cualitativas. Para el análisis inferencial se examinaron las hipótesis nulas y alternativas a través de la prueba estadística Chi-cuadrado. Se construyeron tablas de contingencia con el fin de evaluar estas hipótesis, considerando un nivel de significancia de p-valor igual o menor a 0.05 y un nivel de confianza del 95 %.

### 3.6. Ventajas y Limitaciones

Los beneficios de la investigación son:

1. Al emplear un enfoque no experimental de corte transversal en esta investigación, los gastos relacionados con su ejecución no fueron considerablemente altos.
2. El diseño no experimental utilizado en esta investigación nos permite estudiar con precisión la realidad de los sujetos evaluados sin manipular las variables. Esto proporciona una visión precisa de las relaciones entre las variables y su impacto en los sujetos, sin intervenir directamente en su entorno.
3. Los instrumentos utilizados han sido adaptados a la realidad peruana y sobre todo al área de salud.

Las limitaciones son:

1. El tamaño de la población, debido a que en la ciudad de Tarma solo existe un hospital que concentra la mayor atención de covid-19. Además de que, a partir de la crisis sanitaria, se han establecido nuevos protocolos que dificultan la evaluación del estudio y horarios específicos para evaluar a la población.
2. Debido a la emergencia sanitaria las pruebas psicométricas fueron autoadministradas, aumentando la posibilidad de ser falseadas. Para disminuir esta limitante se recalcó sobre el anonimato de estas pruebas.
3. Debido a la naturaleza transversal de la investigación, no se realizó un seguimiento del comportamiento de las variables a lo largo del tiempo.

### **3.7. Aspectos Éticos**

Desde una perspectiva ética, se deben considerar los siguientes aspectos:

- a) Para el consentimiento informado sobre los fines de la investigación se buscó un consentimiento escrito que explique cuál es la participación en la investigación, los beneficios que se lograrían, el procedimiento y la utilidad de los datos.
- b) El debido procedimiento de los pasos del método científico tiene el fin de llegar a un análisis e interpretación correcta que busca contribuir con los demás estudios científicos.
- c) Para la privacidad y la protección de los datos en la evaluación de la investigación se rellanaron cuestionarios de manera anónima y se resguardaron los datos obtenidos.

## Capítulo IV. Resultados

La tercera tabla muestra que se evaluaron 55 trabajadores en el estudio compuestos por 5 médicos, 25 enfermeras y 25 técnicos en enfermería. La mayoría de los participantes tienen 50 años o más (50.9 %), seguidos por aquellos de 30 a 40 años (20.0 %) y 40 a 50 años (16.4 %). La población en estudio es mayoritariamente femenina (85.5 %), con un estado civil mayormente casado (54.5 %). El tiempo de servicio en la institución es más de 4 años para el 74.5 %, mientras que un 69.1 % tiene un contrato como nombrado. El 85.5 % no trabaja en otras instituciones y el 63.6 % no informa tener alguna enfermedad.

**Tabla 3.** Características de los datos sociodemográficos

<b>Variable</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
Menor a 30 años	7	12.7
30 a 40 años	11	20.0
40 a 50 años	9	16.4
50 años a más	28	50.9
<b>Sexo</b>		
Masculino	8	14.5
Femenino	47	85.5
<b>Estado Civil</b>		
Casado (a)	30	54.5
Viudo (a)	2	3.6
Soltero (a)	23	41.8
<b>Profesión</b>		
Medico (a)	5	9.1
Enfermero (a)	25	45.5
Técnico (a) en enfermería	25	45.5
<b>Tiempo de servicio en la Institución</b>		
Menos de 6 meses	3	5.5
Menos de 1 año	2	3.6
1 años a 3 años	9	16.4
4 años a más	41	74.5
<b>Situación laboral</b>		
Nombrado (a)	38	69.1
Contratado (a)	17	30.9
<b>Trabaja en otra Institución</b>		
Sí	8	14.5
No	47	85.5
<b>Presenta alguna enfermedad</b>		
Sí	20	36.4
No	35	63.6

En la cuarta tabla, se puede notar que el 43.6 % del personal analizado presenta una intensidad baja de estrés laboral. Al evaluar las dimensiones, se aprecia que el clima organizacional (45.5 %), la estructura organizacional (58.2 %), el territorio organizacional (58.2 %), la tecnología (45.5 %) y la influencia del líder (52.7 %) exhiben niveles bajos de estrés, respectivamente. Por otro lado, las dimensiones de falta de cohesión (43.8 %) y respaldo de grupo (49.1 %) muestran niveles intermedios.

**Tabla 4.** Descripción de la primera variable

	n	%
<b>Estrés Laboral</b>		
Bajo nivel de estrés	24	43.6
Nivel Intermedio de estrés	21	38.2
Estrés	10	18.2
<b>Dimensiones</b>		
Clima organizacional		
Bajo nivel	25	45.5
Nivel Intermedio	19	34.5
Estrés	10	18.2
Alto nivel	1	1.8
Estructura organizacional		
Bajo nivel	32	58.2
Nivel Intermedio	16	29.1
Estrés	7	12.7
Territorio organizacional		
Bajo nivel	32	58.2
Nivel Intermedio	19	34.5
Estrés	4	7.3
Tecnología		
Bajo nivel	25	45.5
Nivel Intermedio	24	43.6
Estrés	6	10.9
Influencia del líder		
Bajo nivel	29	52.7
Nivel Intermedio	18	32.7
Estrés	7	12.7
Alto nivel	1	1.8
Falta de cohesión		
Bajo nivel	23	41.8
Nivel Intermedio	24	43.8
Estrés	8	14.5
Respaldo del grupo		
Bajo nivel	18	32.7
Nivel Intermedio	27	49.1
Estrés	10	18.2

En la quinta tabla se presentan las categorías relacionadas con la variable de Desempeño Laboral, donde destaca un alto porcentaje del 96.4 % de nivel eficiente. Al examinar las dimensiones, se observa una eficiencia sobresaliente en todas ellas. En particular, la calidad del trabajo muestra un 85.5 % de eficiencia, seguida de la responsabilidad con un 78.2 %. Asimismo, el trabajo en equipo exhibe un sólido 90.9 % de eficiencia, y el compromiso institucional alcanza un impresionante 98.2 %. Estos resultados reflejan un rendimiento laboral altamente eficiente y un compromiso institucional notable.

**Tabla 5.** Descripción de la segunda variable

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Desempeño Laboral</b>		
Ineficiente	1	1.8
Regular	1	1.8
Eficiente	53	96.4
<b>Dimensiones</b>		
Calidad del Trabajo		
Ineficiente	1	1.8
Regular	7	12.7
Eficiente	47	85.5
Responsabilidad		
Regular	12	21.8
Eficiente	43	78.2
Trabajo en equipo		
Ineficiente	1	1.8
Regular	4	7.3
Eficiente	50	90.9
Compromiso Institucional		
Ineficiente	1	1.8
Eficiente	54	98.2

En la sexta tabla, observamos lo siguiente: se encontró una relación estadística entre el estrés y el desempeño laboral, con un valor de p igual a 0.05. Indicando que un nivel bajo de estrés laboral se relaciona a un eficiente desempeño laboral del personal de salud del área covid19. De igual modo, se encontraron relaciones entre el desempeño laboral y las dimensiones de Estructura organizacional ( $p=0.01$ ), Territorio organizacional ( $p=0.01$ ), Tecnología ( $p=0.00$ ), Influencia del líder ( $p=0.03$ ) y Falta de cohesión ( $p=0.07$ ). La estructura organizacional, el territorio asignado, la tecnología utilizada, la influencia del líder y la cohesión del equipo son elementos cruciales que afectan directamente el desempeño laboral. Un ejemplo claro de esta conexión es observado en entornos con baja estructura organizacional, donde se evidencia un rendimiento laboral eficiente.

**Tabla 6.** Relación de Estrés y Desempeño laborales

	Desempeño laboral			p
	Ineficiente n (%)	Regular n (%)	Eficiente n (%)	
<b>Estrés laboral</b>				<b>0.05</b>
<b>Dimensiones</b>				
<b>Clima Organizacional</b>				<b>0.37</b>
Bajo nivel	-	-	25 (100)	
Nivel Intermedio	1 (5.3)	-	18 (94.7)	
Estrés	-	1 (10)	9 (90)	
Alto nivel	-	-	1 (100)	
<b>Estructura Organizacional</b>				<b>0.01</b>
Bajo nivel	-	-	32 (100)	
Nivel Intermedio	-	-	16 (100)	
Estrés	1 (14.3)	1 (14.3)	5 (71,4)	
<b>Territorio Organizacional</b>				<b>0.01</b>
Bajo nivel	-	-	32 (100)	
Nivel Intermedio	-	1 (5.3)	18 (94.7)	
Estrés	1 (25)	-	3 (75)	
<b>Tecnología</b>				<b>0.00</b>
Bajo nivel	-	-	25 (100)	
Nivel Intermedio	-	-	24 (100)	
Estrés	1 (16.7)	1 (16.7)	4 (66.7)	
<b>Influencia del líder</b>				<b>0.03</b>
Bajo nivel	-	-	29 (100)	
Nivel Intermedio	-	-	18 (100)	
Estrés	1 (14.3)	1 (14.3)	5 (71.4)	
Alto nivel	-	-	1 (100)	
<b>Falta de cohesión</b>				<b>0.07</b>
Bajo nivel	-	-	23 (100)	
Nivel Intermedio	-	-	24 (100)	
Estrés	1 (12.5)	1 (12.5)	6 (75)	
<b>Respaldo del grupo</b>				<b>0.23</b>
Bajo nivel	-	-	18 (100)	
Nivel Intermedio	-	1 (3.7)	26 (96.3)	
Estrés	1 (10)	-	9 (90)	

La séptima tabla evidencia que se halló una correlación entre la situación laboral y el estrés ( $p=0.01$ ). Esto sugiere que una situación laboral determinada está relacionada con la intensidad de estrés. Se destaca que el 47.4 % de los empleados ‘nombrados’ muestran bajos niveles de estrés, mientras que el 41.2 % de los empleados ‘contratados’ experimentan



estrés. Estos datos sugieren un posible mayor riesgo de estrés entre los trabajadores con contratos en comparación con aquellos con una situación laboral de 'nombrado'. Adicionalmente, al considerar la profesión se observa una relación significativa ( $p=0.05$ ) donde las enfermeras muestran un mayor nivel de estrés, alcanzando un 32 % a diferencia de otras profesiones como las de médico y técnica en enfermería.

**Tabla 7.** Relación de la primera variable y los datos sociodemográficos

	Estrés laboral			p
	Bajo nivel n (%)	Nivel Intermedio n (%)	Estrés n (%)	
<b>Edad</b>				<b>0.14</b>
Menor a 30 años	1 (14.3)	4 (57.1)	4 (36.4)	
De 30 a 40 años	6 (54.5)	1 (9.1)	2 (28.6)	
De 40 a 50 años	4 (44.4)	3 (33.3)	2 (22.2)	
De 50 años a más	13 (46.4)	13 (46.4)	2 (7.1)	
<b>Sexo</b>				<b>0.29</b>
Masculino	5 (62.5)	3 (37.5)	-	
Femenino	19 (40.4)	18 (38.3)	10 (21.3)	
<b>Estado Civil</b>				<b>0.53</b>
Casado (a)	12 (40)	13 (43.3)	5 (16.7)	
Viudo (a)	2 (100)	-	-	
Soltero (a)	10 (43.5)	8 (34.8)	5 (21.7)	
<b>Profesión</b>				<b>0.05</b>
Médico (a)	3 (60)	2 (40)	-	
Enfermero (a)	6 (24)	11 (44)	8 (32)	
Técnico (a) en enfermería	15 (60)	8 (32)	2 (8)	
<b>Tiempo de servicio en la Institución</b>				<b>0.06</b>
Menos de 6 meses	1 (33.3)	-	2 (66.7)	
Menos de 1 año	1 (50)	1 (50)	-	
1 año a 3 años	2 (22.2)	3 (33.3)	4 (44.4)	
4 años a más	20 (48.8)	17 (41.5)	4 (9.8)	
<b>Situación laboral</b>				<b>0.01</b>
Nombrado (a)	18 (47.4)	17 (44,7)	3 (7,9)	
Contratado (a)	6 (35.3)	4 (23,5)	7 (41,2)	
<b>Trabaja en otra Institución</b>				<b>0.69</b>
Sí	4 (50)	2 (25)	2 (25)	
No	20 (42.6)	19 (40,4)	8 (17)	
<b>Presenta alguna enfermedad</b>				<b>0.90</b>
Sí	9 (45)	8 (40)	3 (15)	
No	15 (42.9)	13 (37,1)	7 (20)	

En la octava tabla se indica que existe correlación entre el factor de tiempo de servicio en la institución y el desempeño laboral ( $p=0.00$ ). Destaca que el 100 % de los colaboradores que han trabajado en la institución durante 4 años o más presentan un desempeño laboral eficiente. También se encontró una relación entre trabajar en otra institución y el desempeño

laboral ( $p=0.05$ ). Se puede notar que el 97.9 % de los trabajadores que no laboran en otra institución presentan un desempeño laboral eficiente.

**Tabla 8.** Relación de la segunda variable y los datos sociodemográficos

	Desempeño laboral			p
	Ineficiente n (%)	Regular n (%)	Eficiente n (%)	
<b>Edad</b>				<b>0.16</b>
Menor a 30 años	-	-	7 (100)	
De 30 a 40 años	-	1 (9.1)	10 (100)	
De 40 a 50 años	1 (11.1)	-	8 (88.9)	
De 50 años a más	-	-	28 (100)	
<b>Sexo</b>				<b>0.84</b>
Masculino	-	-	8 (100)	
Femenino	1 (2.1)	1 (2.1)	10 (95.7)	
<b>Estado Civil</b>				<b>0.69</b>
Casado (a)	-	1 (3.3)	29 (96.7)	
Viudo (a)	-	-	2 (100)	
Soltero (a)	1 (4.3)	-	22 (95.7)	
<b>Profesión</b>				<b>0.65</b>
Médico (a)	-	-	5 (100)	
Enfermero (a)	1 (4)	1 (4)	23 (92)	
Técnico (a) en enfermería	-	-	25 (100)	
<b>Tiempo de servicio en la Institución</b>				<b>0.00</b>
Menos de 6 meses	1 (33.3)	-	2 (66.7)	
Menos de 1 año	-	-	2 (100)	
1 año a 3 años	-	1 (11.1)	8 (88.9)	
4 años a más	-	-	41 (100)	
<b>Situación laboral</b>				<b>0.10</b>
Nombrado (a)	-	-	38 (100)	
Contratado (a)	1 (5.9)	1 (5.9)	53 (96.4)	
<b>Trabaja en otra Institución</b>				<b>0.05</b>
Sí	1 (12.5)	-	7 (87.5)	
No	-	1 (2.1)	46 (97.9)	
<b>Presenta alguna enfermedad</b>				<b>0.31</b>
Sí	1 (5)	-	19 (95)	
No	-	1 (2.9)	34 (97.1)	

## Capítulo V. Discusión

### 5.1. Discusión

La investigación involucró a 55 trabajadores. Se destaca que la mayoría de los participantes tienen de 50 años o más, lo que podría indicar una población con experiencia. Así mismo se halló una relación entre el estrés y el desempeño laboral. Encontrando niveles bajos de estrés laboral y un nivel eficiente de desempeño. Además, se identificaron conexiones entre las dimensiones del estrés, como la Estructura y Territorio organizacional, la Tecnología, la Influencia del líder y la Falta de cohesión, con el desempeño. De igual manera, existe una correlación entre la condición laboral y el estrés: los empleados "nombrados" experimentaron niveles bajos a diferencia de los "contratados". Y al analizar la profesión, las enfermeras exhiben un mayor nivel de estrés. Además, se constató que el desempeño está vinculado al tiempo de servicio en la institución: todos los colaboradores con 4 años o más demostraron eficiencia. También se encontró relación entre tener otros trabajos aparte del actual con el nivel de eficiencia.

El presente estudio reveló una baja intensidad de estrés y un nivel eficiente de desempeño. Por lo que el análisis demostró una relación entre el estrés y el desempeño laboral, respaldando la hipótesis alterna. Estos resultados coinciden con la investigación de Alcalá y Orejitas (2021) que, en el contexto de la emergencia COVID-19, reportó altos niveles de estrés y un desempeño laboral por debajo de la media, con una correlación entre las variables. En contraste, Borja y Salas (2022) en el servicio de emergencia del hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz encontraron baja intensidad de estrés y un alto desempeño laboral, aunque no hallaron relación entre las variables. En el marco de la teoría del estrés colectivo, la coexistencia de niveles bajos de estrés y un rendimiento laboral elevado puede ser explicada por la influencia de la dinámica grupal. Cuando un equipo comparte percepciones sobre situaciones estresantes, desarrolla un clima emocional compartido y emplea estrategias colectivas de afrontamiento puede proporcionar un respaldo mutuo ante los efectos adversos del estrés. Esta colaboración y apoyo grupal funcionan como un amortiguador que contribuye a mantener la eficiencia laboral, incluso en situaciones estresantes. Se observó una relación entre estas variables, respaldando la noción de que el impacto del estrés se comparte y gestiona colectivamente, favoreciendo un alto desempeño laboral (Peiró, 2001).

Además, se ha observado que el personal con niveles bajos de estrés en las dimensiones de Estructura y Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder y Falta de Cohesión demuestran un desempeño laboral eficiente. Esta conexión entre una baja intensidad de estrés y un rendimiento laboral eficiente sugiere que la estructura y organización de la empresa impactan significativamente en el desempeño. Estudios anteriores, como el llevado a cabo por Castello y Martínez (2021), señalan que la falta de respaldo organizacional, la sobrecarga de trabajo, los problemas en las relaciones interpersonales y la percepción de injusticia en las políticas de la organización contribuyen al aumento del estrés, afectando el rendimiento laboral. Esta idea es respaldada en la investigación de Alcalá y Orejitas (2021), que muestra que el estrés laboral se relaciona con la falta de formación en tecnología y la carencia de recursos tecnológicos adecuados en el entorno laboral, obstaculizando la eficiencia en las tareas. Además, identificaron que el estrés también está vinculado con la colaboración insuficiente entre colegas, lo cual genera aislamiento en enfermeras y otros miembros

del personal. Otro estudio, realizado por Aranya (2022), destaca que el estrés se asocia con la presión laboral, la falta de apoyo del personal y la insatisfacción con aspectos organizacionales, lo que puede resultar en errores y disminución de la productividad. Estos resultados encuentran respaldo desde la perspectiva del estrés colectivo. La eficiencia laboral mejora cuando los elementos organizacionales funcionan eficientemente, con reducción de la incertidumbre y los conflictos laborales. Esto disminuye el estrés colectivo y crea un ambiente propicio para la productividad y la eficiencia laboral, con beneficios en la organización tanto a nivel individual como colectivo (Peiró, 2001). Desde la teoría de la administración humana, se reconoce que la eficiencia laboral está relacionada con la gestión de recursos humanos. Cuando una organización valora y respalda a sus empleados y brinda oportunidades de desarrollo se fomenta el compromiso institucional y mejora el desempeño laboral (Freeman et al., 1996).

Se identificó una relación entre la condición laboral y el nivel de estrés en el personal de salud. Aquellos en situación de nombramiento muestran una intensidad de estrés menor en comparación con sus colegas contratados. Aunque el estudio de Borja y Salas (2022) no concluyó una correlación general, destacó que los empleados contratados exhibían mayor nivel de estrés que los nombrados. La relación entre la condición laboral de ser contratado y el estrés en el personal de salud se debe a la percepción de inseguridad laboral. Los contratados suelen sentir menos seguridad en el empleo que aquellos con nombramiento, hay constante preocupación por la pérdida del empleo (Peiró, 2001). También se encontró relación en la profesión, siendo las enfermeras las que presentaban mayor estrés. Este hallazgo es similar a los de otras investigaciones enfocadas a estudiar el nivel de estrés de las enfermeras como la de Betancourt et al., (2020), explicado por las conductas propias de la carrera que se ha intensificado durante la pandemia (Arancel y Guardamino, 2019).

Para concluir, se ha establecido una correlación entre el tiempo de servicio y el rendimiento, indicando que el personal con más de 4 años de servicio ha demostrado un rendimiento laboral eficiente, así como los trabajadores que solo laboran en la institución. Este resultado coincide con el de Borja y Salas (2022), que reveló la existencia de una relación significativa entre el rendimiento y la condición laboral, observando que los trabajadores con 5 o más años de experiencia demostraron un nivel elevado de desempeño. Según el Modelo de Administración Humana, el compromiso institucional ejerce un papel esencial en el desempeño laboral eficiente. En trabajadores de la salud con más de 4 años de servicio se observa un fortalecimiento de su compromiso a medida que acumulan experiencia y antigüedad en la organización. Este compromiso adicional los motiva a realizar sus tareas con dedicación y entusiasmo, lo que facilita la identificación de las necesidades de la organización y la colaboración efectiva para alcanzar los objetivos. En cuanto a trabajar solo en la institución reduce la carga laboral y ayuda a su rendimiento (Freeman et al., 1996).

## 5.2. Conclusiones

- Tras los resultados se respalda la hipótesis alterna, revelando una relación entre las variables. Se destaca que un nivel bajo de estrés laboral se vincula directamente con un desempeño eficiente en el personal de salud. Este hallazgo subraya la necesidad de abordar y gestionar el estrés laboral como un componente esencial para promover un rendimiento efectivo y sostenible. Asimismo, se observó una conexión entre las dimensiones de Estructura y Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder y Falta de cohesión con el desempeño laboral. Lo que indican que la atención focalizada en estas dimensiones es esencial para mejorar la eficiencia y efectividad en el entorno de trabajo. En este contexto, resulta importante implementar estrategias organizativas integrales y enfoques de liderazgo que aborden estos aspectos de manera proactiva.
- Se destaca la presencia de niveles mayormente bajos de estrés laboral. De manera simultánea, se evidencia un rendimiento eficiente entre los miembros del equipo. Esto sugiere que el ambiente laboral, a pesar de las demandas inherentes a la gestión de la pandemia, parece haber sido manejado de manera adecuada por el personal de salud, por lo que es importante desarrollar estrategias de gestión del estrés y apoyo emocional para seguir con un buen desempeño.
- La identificación de la relación entre el estrés con factores como la situación laboral y la profesión destaca elementos esenciales en el entorno laboral. En el caso de los trabajadores contratados, la asociación con niveles elevados de estrés sugiere que la inseguridad laboral derivada de contratos temporales o precarios puede ser una fuente significativa de preocupación. Es fundamental abordar esto con la implementación de medidas que refuercen la seguridad en el empleo. Por otro lado, la mayor intensidad de estrés identificada en los profesionales de enfermería señala desafíos específicos vinculados a su rol. Factores como la carga de trabajo, la responsabilidad clínica y las frecuentes interacciones con pacientes pueden contribuir a niveles más altos de estrés en este grupo. Para enfrentar esta situación, sería valioso implementar programas de apoyo diseñados específicamente para abordar las demandas únicas de la profesión.
- Finalmente, se identificó una relación entre el desempeño laboral, el tiempo de servicio y trabajar exclusivamente en la institución. Este hallazgo sugiere que la acumulación de experiencia y antigüedad está asociada con un rendimiento sólido, indicando que la experiencia en la institución desempeña un papel esencial en el fortalecimiento del compromiso y la eficiencia laboral. La dedicación exclusiva a la institución también se vincula con un mayor compromiso y rendimiento eficiente, resaltando la importancia de la continuidad laboral y la afinidad con la cultura organizacional.

### 5.3. Recomendaciones

- A pesar de que el estado de emergencia por la pandemia por COVID 19 ha finalizado, las acciones para mejorar el bienestar emocional de los trabajadores deben continuar, por lo que el desarrollo de talleres de gestión de estrés sigue siendo importante para mantener un nivel eficiente de desempeño laboral; así como un bajo nivel de estrés enfocado principalmente en los profesionales con situación de contratados y los licenciados en enfermería.
- Es beneficioso promover y apoyar nuevas investigaciones en el hospital en un enfoque más amplio. Estos estudios establecerán una base sólida de información para perfeccionar las condiciones y el ambiente laboral de los profesionales en el campo de la salud. Además, garantizará que sus necesidades y desafíos continúen siendo atendidos de manera efectiva.
- Dada la relación identificada entre la situación laboral de 'Contratado' y niveles más altos de estrés, se podría explorar la implementación de medidas específicas de apoyo para este grupo. Esto podría incluir programas de mentoría, evaluación de la carga de trabajo y canales de comunicación abiertos para abordar inquietudes.

## Referencias Bibliográficas

- Acosta-Quiroz, J. & Iglesias-Osores, S. (2020). Salud mental en trabajadores expuestos a COVID-19. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 83(3), 212-213. <https://n9.cl/hmzbnh>
- Adriazola, R. & Marquina, R. (2020). Autopercepción del estrés del personal de salud en primera línea de atención de pacientes con COVID-19 en Lima Metropolitana, Perú. *ACC Cietna*, 7(2), 35-42. <https://n9.cl/ky3p0>
- Alcalá, K. & Orejitas, V. (2021). *Estrés y desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia covid-19 del hospital de emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021*. [Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional Digital. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6174>
- Amaya, G., Conde, M. & Pedraza, E. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505. <https://n9.cl/q6822>
- Arancel, E. & Guardamino, L. (2019). *Los factores motivacionales y el desempeño de los gerentes públicos*. [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Institucional Universidad de San Martín de Porres. <https://n9.cl/6jykw>
- Aranya, J. (2022). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro Quirúrgico del Hospital Regional durante la pandemia Covid-19, Cusco, Perú – 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital institucional Universidad César Vallejo. <https://n9.cl/f3xiy9>
- Betancourt, M., Domínguez, W., Peláez, B. & Herrera, M. (2020). Estrés Laboral en el personal de enfermería del área de uci durante la pandemia de COVID 19. *Revista Científica UNESUM Ciencias*, 4(3), 41-50. <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/308/210>
- Bizneo. (s.f). *Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo*. <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Borja, K. & Salas, S. (2022). *Estrés laboral y desempeño profesional de enfermería en contexto covid-19, servicio de emergencia, hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz – 2022*. Título de Licenciatura, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. Repositorio Institucional. [<https://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/5088>
- Castello, F. & Martínez, C. (2021). *Desempeño laboral y estrés en tiempos de COVID- 19 en el personal de salud del Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán de Huánuco 2021*. [Título de Licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio UNHEVAL. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7292>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. <https://n9.cl/cn9v>
- Comín, E., De la Fuente, I. & Garcia, A. (s.f). *El estrés y el riesgo para la salud*. MAZ. Departamento de Prevención. <https://n9.cl/iclb8>
- Corredor, M. & Monroy, J. (26 de junio de 2009). Descripción y comparación de patrones de conducta, estrés laboral y Burnout en personal sanitario. *Hacia la Promoción de la Salud*, 14(1), 109-123. <https://n9.cl/o1g97>
- Corzo, J. (2021). *Motivación y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de ginecoobstetricia de un centro médico de Lima, 2021*. [Tesis de segunda especialidad, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de la Universidad Peruana Unión. <https://n9.cl/pyvv4>
- Cubas, R. (2018). *Estrés relacionado con el desempeño laboral del personal de salud, Centro de Salud la Victoria Sector II – Chiclayo, 2018*. [Tesis de licenciatura,

- Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional de la Universidad Señor de Sipán. <https://n9.cl/5xb5qi>
- De Faria, F. (2004). *Desarrollo Organizacional Enfoque Integral*. Editorial Limusa, S.A. de C.V. <https://n9.cl/ytaj1>
- Delgado, T. & Macias, C. (2020). Estrés Laboral del personal médico durante la pandemia COVID 19 Hospital General Monte Sinaí. [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Nacional en Ciencia y Tecnología. <https://n9.cl/44wxc>
- Del Hoyo, M. (1997). *Estrés Laboral*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. <https://n9.cl/cinj>
- Díaz, L., Pérez, G. & Salas, R. (2014). Evaluación y certificación de las competencias laborales en el Sistema Nacional de Salud en Cuba. *Educación Médica Superior*, 28(1), 50-64. <https://n9.cl/wnapo>
- Diresa Junín. (2021). *Reporte Oficial COVID – 19* [Infografía]. <https://n9.cl/hnrsp>
- Enriquez, G. & Miranda, M. (2021). *Estrés y desempeño laboral en personal de salud durante la pandemia del COVID 19, Trujillo 2021*. [Título de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88288>
- Félix, R., García, C. & Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral. Revisión genérica desde la teoría. *Cultura Científica y Tecnológica*, 64(15), 31-42. <https://n9.cl/p4dly>
- Fiallos, M. (2022). *El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en tiempo de COVID-19 en las EP-Mercados Mayoristas*. [Trabajo de titulación. Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/36925/1/062%20ADP.pdf>
- Freeman, E., Gilbert Jr., D. & Stoner, J. (1996). *Administración*. Prentice Hall Hispanoamericana, S. A. <https://n9.cl/n6nh>
- Guadamud, K. & Terán, J. (2021). Estrés y desempeño laboral en trabajadores del departamento jurídico de la Corporación Nacional de Electricidad, durante la pandemia COVID 19. *Dominio de las Ciencias*, 7(5), 1305-1346. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383843>
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. <https://n9.cl/l0j5h>
- Hoyos, S. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital institucional Universidad César Vallejo. <https://n9.cl/0xqic>
- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. (2018). Guía para el estrés: causas, consecuencias y prevención. *ISSSTE*. <https://n9.cl/06yau>
- Ivette, A. (1 de marzo de 2021). Antigüedad laboral. *Economipedia*. <https://n9.cl/9ryr0>
- Jordán, B. (2022). *El estrés y desempeño laboral en equipos de trabajo en área covid-19 de un Hospital de Guayaquil, Ecuador 2021*. [Título de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82093>
- Juárez, A. (2020). Síndrome de burnout en personal de salud durante la pandemia COVID-19: un semáforo naranja en la salud mental. *Salud UIS*, 52(4), 432-439. <https://n9.cl/po708>
- Leka, S., Griffiths, A. & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés* (Serie protección de la salud de los trabajadores, 3). Organización Mundial de la Salud. <https://n9.cl/jwq4a>



- Llagas, M. (2017). *Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima-2015*. [Título de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital institucional Universidad César Vallejo. <https://n9.cl/o8l05>
- Márquez, E. (15 de agosto de 2021). Qué es la situación laboral, qué tipos hay y ejemplos de ella. *mitrabajo*. <https://n9.cl/y3slux>
- Martinez, C., Parco, E. & Yalli, A. (2018). *Factores sociodemográficos que condicionan la sobrecarga en el cuidador primario del paciente pediátrico con leucemia en un instituto especializado - 2018*. [Título de especialidad, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio Institucional Universidad Peruana Cayetano Heredia. <https://n9.cl/q23uf>
- Medina, K., Rosero, L. & Tapia, O. (2021). *Incidencia del estrés causado por la pandemia del Covid19 en el Desempeño Laboral de los trabajadores del área de urgencias del Hospital Luis Antonio Montero de Potosí – Nariño*. [Título de especialidad, Iberoamericana Corporación Universitaria]. Repositorio Ibero. <https://repositorio.ibero.edu.co/entities/publication/fe468416-0c26-48e1-b7bf-5c6ea93db7dd>
- Ministerio de Salud. (2020). *Cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID – 19. Guía técnica*. Biblioteca Central del Ministerio de salud. <https://n9.cl/i5i4k>
- Naciones Unidas. (18 de abril de 2019). El estrés, los accidentes y las enfermedades laborales matan a 7500 personas cada día. *Noticias ONU*. <https://n9.cl/odn9e>
- Obregón, M. & Yumbato, S. (2021). *Estrés y desempeño laboral en profesionales de enfermería del Hospital Barranca, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital institucional Universidad César Vallejo. <https://n9.cl/actrn>
- Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales. (2006). *Guía sobre el estrés ocupacional*. Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. <https://n9.cl/1ws76>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo*. <https://n9.cl/z2rvw>
- Pacheco, L. & Quispe, S. (2018). *Relación entre estrés y comunicación organizacional en una Empresa Retail de la Ciudad de Arequipa*. [Tesis de bachiller, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional Universidad Nacional de San Agustín. <https://n9.cl/7rl5u>
- Paris, L. (2015). *Estrés laboral en trabajadores de la salud* (Colección UAI Investigación). Editorial Teseo. <https://n9.cl/4r4ml>
- Peiró, J. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Investigación Administrativa*, (88), 31-40. <https://n9.cl/04l3d>
- Real Academia Española. (s.f.). Edad. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado en 15 de enero de 2024, de <https://n9.cl/2gztl>
- Real Academia Española. (s.f.). Profesión. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado en 15 de enero de 2024, de <https://n9.cl/rb1mr>
- Real Academia Española. (s.f.). Enfermedad. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado en 15 de enero de 2024, de <https://n9.cl/fje9q>
- Real Academia Española. (s.f.). Sexo. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado en 15 de enero de 2024, de <https://n9.cl/xpv7>
- Revollé, A. (2021). Coronavirus en Perú: así evoluciona la pandemia en el país. *La República - LR Data*. <https://n9.cl/2gf1m>
- Selye, H. (1956). *The stress of life [El estrés de la vida]*. McGraw-Hill.

Suárez, Á. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de un Contact Center de Lima. *Revista PsiqueMag*, 2(1), 33-50. <https://n9.cl/toehxu>

## **Anexos**

## ANEXO 1

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

El objetivo de este formulario de consentimiento es proporcionar detalles relevantes sobre el estudio que se llevará a cabo en su lugar de empleo y explicar la relevancia de su participación en el proyecto.

La presente investigación está a cargo de Melinda Vela Huamani, estudiante de psicología de la Universidad Católica Sedes Sapientiae, bajo el asesoramiento y supervisión del Mag. **Marquina Mauny Wilfredo Javier**. El objetivo del estudio es determinar si existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en el área de covid-19 de la presente institución.

Si usted apoya esta investigación, deberá de responder dos cuestionarios, para el cual tendrá un tiempo de 15 minutos aproximadamente para cada uno.

Su participación en esta investigación es de carácter completamente voluntario, lo que implica que tiene plena libertad para optar por unirse o no. No está bajo ninguna obligación de formar parte de este estudio y no tendrá repercusiones negativas si decide no participar.

Si decide formar parte de este proyecto, queremos asegurarle que la información que proporcione será tratada con la debida privacidad y confidencialidad. Sus respuestas se mantendrán anónimas y solo se utilizarán con fines de investigación. Su participación es importante y valoramos su confianza en nosotros.

Se agradece el tiempo y autorización brindada.

Yo, \_\_\_\_\_ identificado(a) con el DNI Nro. \_\_\_\_\_ autorizo mi participación en esta investigación realizada por Melinda Vela Huamani. He sido informado(a) sobre esta investigación, la cual busca determinar si existe una relación entre el estrés y el desempeño laboral en el área de COVID-19 de la institución. También reconozco y garantizo que la información proporcionada en el estudio será tratada con estricta confidencialidad.

**ANEXO 2**  
**FICHA SOCIODEMOGRÁFICA**

1. Edad:

Menor a 30 años  30 a 40 años  40 a 50 años  Mayor a 50 años

2. Sexo:

Femenino  Masculino

3. Estado civil:

Casado (a)  Viudo (a)  Soltero (a)

4. Profesión:

Médico  Enfermera (o)  Técnica en enfermería

5. Tiempo de servicio en la Institución:

Menos de 6 meses  Menos de 1 año  1 año a 3 años  4 años a más

6. Situación laboral:

Nombrada (o)  Contratada (o)

7. Trabaja en otra institución:

Sí  No

8. Presenta alguna enfermedad:

Sí  No

**ANEXO 3**  
**CUESTIONARIO PARA DETERMINAR ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS POR**  
**IVANCEVICH & MATTESON**

**INSTRUCCIONES:** Para cada ítem, deberá marcar con una "X" la frecuencia con la que experimenta las condiciones descritas. A continuación, se presenta el cuadro para su referencia:

		NUNCA	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
N.º de Ítems		1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.							
11	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.							
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.							
13	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.							
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.							
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.							
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.							
18	El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa.							
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.							
20	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.							
21	El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.							
22	El tener que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.							
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.							
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.							

## ANEXO 4

### CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

**INSTRUCCIONES:** Deberá indicar la frecuencia de la condición seleccionando la opción correspondiente y marcando con una "X". A continuación, se muestra el cuadro con las opciones para indicar la frecuencia:

		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
N.º	ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>CALIDAD DEL TRABAJO</b>						
1	Produce o realiza un trabajo sin errores.					
2	Cumple con los objetivos de trabajo, mostrando iniciativa en la realización de actividades.					
3	Realiza un trabajo ordenado.					
4	Realiza un trabajo en los tiempos establecidos.					
5	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.					
6	Produce o realiza un trabajo metódico.					
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.					
8	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.					
9	Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.					
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.					
11	Puede trabajar independientemente.					
<b>RESPONSABILIDAD</b>						
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.					
13	Mantiene a la jefe (a) encargada del Centro de Salud informada del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse.					
14	Transmite esta información oportunamente.					
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del hospital.					
16	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades.					
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.					
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						
18	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del hospital.					
19	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores.					
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del hospital.					
21	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el hospital.					
22	Conoce la Misión y Visión del servicio del Centro de Salud.					
23	Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías.					
24	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.					
25	Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente.					
26	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.					
<b>COMPROMISO INSTITUCIONAL</b>						
27	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.					
28	Demuestra respeto hacia los usuarios.					
29	Demuestra respeto a sus superiores.					
30	Demuestra respeto a sus colegas.					
31	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.					

**ANEXO 5  
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Estrés y desempeño laboral en personal de salud del área Covid-19 de un Hospital de la ciudad de Tarma

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	POBLACIÓN Y MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO	ANÁLISIS ESTADÍSTICO
<p><b>Problema General:</b> ¿Qué relación existe entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud del área covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma 2022?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar si existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en el área de covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> H1: Existe relación entre los niveles de estrés y el desempeño laboral del personal en el área de covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma 2022.  H0: No existe relación entre los niveles de estrés y el desempeño laboral del personal en el área de covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma 2022.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> Estrés laboral <b>Naturaleza:</b> Cualitativa <b>Escala de Medición:</b> Ordinal Politémica <b>Dimensiones:</b> -Clima organizacional Organizacional -Estructuración -Territorio organizacional - Tecnología - Influencia del líder - Falta de cohesión - Respaldo del grupo</p>	<p><b>Población:</b> El grupo de estudio se conformó por la totalidad del personal que labora en las áreas de COVID-19 de un hospital en Tarma, el cual incluye a 5 médicos, 25 enfermeras y 25 técnicas en enfermería, sumando un total de 55 profesionales de la salud. Del mismo modo, el tamaño de la muestra fue equivalente al tamaño de la población.</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Descriptiva y correlacional  <b>Diseño de Investigación:</b> No experimental, transversal</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> Escala de Estrés Laboral OIT – OMS <b>Confiabilidad:</b> Valor de alfa de Cronbach 0,966 <b>Validez:</b> 0,953 según KMO. En el análisis binomial, se obtuvo un puntaje de 0.05, indicando que existe una concordancia entre los jueces expertos. <b>Variable Dependiente:</b> Cuestionario de Desempeño Laboral <b>Confiabilidad:</b> Valor de Alfa de Cronbach 0,936 <b>Validez:</b> este fue analizado por el coeficiente V de Aiken, obteniendo la puntuación de 1 por parte de jueces expertos, como el Dr. Daniel Córdova</p>	<p><b>Análisis descriptivo:</b> Para el análisis se utilizó la media y la desviación estándar. Para la organicidad se utilizó frecuencias y porcentajes. <b>Análisis Inferencial:</b> - Chi cuadrado - Nivel de significancia será de P-valor &lt; 0.05. <b>Programas:</b> - SPSS versión 27 - Microsoft Excel 2021</p>
<p><b>Problema Específicos:</b> 1.- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal de salud del área covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma 2022?  2.- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en el personal de salud del área covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma 2022?  3.- ¿Existe relación entre el nivel de estrés laboral y las variables sociodemográficas en el personal de salud</p>	<p><b>Objetivo Específicos:</b> 1.- Describir el nivel de estrés laboral en el personal de salud del área covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma 2022.  2.- Describir el nivel de desempeño laboral del personal de salud del área de covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma 2022.  3.- Determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y las variables sociodemográficas en</p>	<p><b>Hipótesis Específicas:</b> HE1: Existe relación entre el nivel de estrés laboral y las variables sociodemográficas en el personal de salud del área covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma 2022.  HE0: No existe relación entre el nivel de estrés laboral y las variables sociodemográficas en el personal de salud del área covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma 2022.</p>	<p>Alto nivel: (139- 176) Estrés: (101-138) Nivel intermedio: (63-100) Bajo nivel: (25-62)  <b>Variable Dependiente:</b> Desempeño Laboral <b>Naturaleza:</b> Cualitativa <b>Escala de Medición:</b> Ordinal Politémica <b>Dimensiones:</b> - Calidad del trabajo - Responsabilidad - Trabajo en equipo - Compromiso institucional  Ineficiente (31-72) Regular (73- 114) Eficiente (115- 156)</p>				



<p>del área covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma 2022?</p> <p>4.- ¿Existe relación entre el nivel de desempeño laboral y las variables sociodemográficas en el personal de salud del área covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma 2022?</p>	<p>el personal de salud del área covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma 2022.</p> <p>4.- Determinar la relación entre el nivel de desempeño laboral y las variables sociodemográficas en el personal de salud del área covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma 2022.</p>	<p>HE2: Existe relación entre el nivel de desempeño laboral y las variables sociodemográficas en el personal de salud del área covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma 2022.</p> <p>HE0: No existe relación entre el nivel de desempeño laboral y las variables sociodemográficas en el personal de salud del área covid-19 de un hospital de la ciudad de Tarma 2022.</p>	<p><b>Valores sociodemográficos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Edad</li> <li>- Sexo</li> <li>- Profesión</li> <li>- Tiempo de Servicio</li> <li>- Situación Laboral</li> <li>- Presenta alguna enfermedad</li> </ul> <p><b>(Anexo 7)</b></p>			<p>Sotomayor, quien otorgó la aprobación.</p>	
--	---	--	---	--	--	---	--

## ANEXO 6

### DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

Variables	Tipo de variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel de Rango por Dimensiones	Nivel de Rango	Escala de valores	Escala de Medición	Instrumento
Estrés laboral	Cualitativa	Clima organizacional	Estrategia organizada	1, 10, 11, 20	Bajo (4 – 10) Medio (11 – 17) Estrés (18 – 24) Alto (25 – 31)	Bajo nivel de estrés (25 - 62)  Nivel Intermedio de estrés (63 - 100)  Estrés (101-138)  Alto Nivel de estrés (139 - 176)	Nunca (1)	Politómica Ordinal	Escala de Estrés Laboral OIT – OMS
		Estructura organizacional	Intervención y efectividad	2, 12, 16, 24	Bajo (4 – 10) Medio (11 – 17) Estrés (18 – 24) Alto (25 – 31)		Rara vez (2)		
		Territorio organizacional	Espacio privado de trabajo	3, 15, 22	Bajo (3 – 7) Medio (8 – 12) Estrés (13 – 17) Alto (18 – 22)		Ocasionalmente (3)		
		Tecnología	Uso adecuado de tecnología	4, 14, 25	Bajo (3 – 7) Medio (8 – 12) Estrés (13 – 17) Alto (18 – 22)		Algunas veces (4)		
		Influencia del líder	Intervención y efectividad	5, 6, 13, 17	Bajo (4 – 10) Medio (11 – 17) Estrés (18 – 24) Alto (25 – 31)		Frecuentemente (5)		
		Falta de cohesión	Notoriedad dentro del grupo de trabajo	7, 9, 18, 21	Bajo (4 – 10) Medio (11 – 17) Estrés (18 – 24) Alto (25 – 31)		Generalmente (6)		
		Respaldo del grupo	Respaldo de metas	8, 19, 23	Bajo (3 – 7) Medio (8 – 12) Estrés (13 – 17) Alto (18 – 22)		Siempre (7)		

## ANEXO 7

### DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Variables	Tipo de variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel de Rango por Dimensiones	Nivel de Rango	Escala de valores	Escala de Medición	Instrumento
Desempeño Laboral	Cualitativa	Calidad del Trabajo	-Capacidad minuciosa -Iniciativa Laboral -Metodología coherente	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11	Ineficiente (11- 25) Regular (26- 40) Eficiente (41-55)	Ineficiente (31-72)  Regular (73- 114)  Eficiente (115- 156)	Nunca (1)	Politémica Ordinal	Cuestionario de desempeño laboral
		Responsabilidad	- Actuación con eficiencia y autonomía -Capacidad de solución de problemas	12, 13, 14, 15,16 y 17	Ineficiente (6 - 14) Regular (15- 23) Eficiente (24-32)		Casi nunca (2)		
		Trabajo en equipo	- Capacidad de Integración -Liderazgo en labores conjunto	18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25 y 26	Ineficiente (9- 21) Regular (22- 34) Eficiente (35-47)		A veces (3)		
		Compromiso Institucional	- Nivel de compromiso - Asumir responsabilidades	27,28,29,30,31	Ineficiente (5- 11) Regular (12- 18) Eficiente (19-25)		Casi siempre (4)  Siempre (5)		

## ANEXO 8

### DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA

Variable	Valor		Tipo y Escala de medición	Instrumento
Características sociodemográficas	Edad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menor a 30 años</li> <li>- 30 a 40 años</li> <li>- 40 a 50 años</li> <li>- Mayor a 50</li> </ul>	Cualitativa Ordinal	Ficha sociodemográfica
	Sexo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Masculino</li> <li>- Femenino</li> </ul>	Cualitativa Nominal	
	Estado Civil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Casado (a)</li> <li>- Viudo (a)</li> <li>- Soltero (a)</li> </ul>	Cualitativa Nominal	
	Profesión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Médico (a)</li> <li>- Enfermero (a)</li> <li>- Técnico (a) en enfermería</li> </ul>	Cualitativa Nominal	
	Trabaja en otra Institución	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí</li> <li>- No</li> </ul>	Cualitativa Nominal	
	Tiempo de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menos de 6 meses</li> <li>- Menos de 1 año</li> <li>- 1 año a 3 años</li> <li>- 4 años a más</li> </ul>	Cualitativa Ordinal	
	Situación laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombrado (a)</li> <li>- Contratado (a)</li> </ul>	Cualitativa Nominal	
	Presencia de Enfermedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí</li> <li>- No</li> </ul>	Cualitativa Nominal	