



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL
II-I CONTAMANA 2023**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

BELMIRA PATRICIA RAMOS MORENO

ASESOR:

Lic. Adm. VÍCTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Dr.

IQUITOS, PERÚ

2024

ACTA DE SUSTENTACIÓN



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS VIRTUAL N°144-CCGyT-FACEN-UNAP-2024

En la ciudad de Iquitos, a los 25 días del mes de julio del año 2024, a horas 11:00 a.m. se dio inicio haciendo uso de la plataforma Google Meet, la sustentación pública de la Tesis titulada: "ESTRÉS Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL II-I CONTAMANA 2023", autorizado mediante Resolución Decanal N°1471-2024-FACEN-UNAP presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas BELMIRA PATRICIA RAMOS MORENO, para optar el Título Profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

Lic. Adm. PIO CHUMBES HUILLCA, Dr.	(Presidente)
Lic. Adm. ROGER AGUSTIN MAFALDO HERRERA, Mag.	(Miembro)
Lic. Adm. DAVID EDUARDO BURGA PÉREZ, Dr.	(Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron Respondidas... **satisfactoriamente**...

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:

La Sustentación Pública y la Tesis han sido: ...**aprobadas** .. con la calificación ...**buena**... (15).

Estando la Bachiller apta para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Siendo las ...**12:10 horas**.. del 25 de julio del 2024, se dio por concluido el acto académico.

Lic. Adm. PIO CHUMBES HUILLCA, Dr.
Presidente

Lic. Adm. ROGER AGUSTIN MAFALDO HERRERA, Mag.
Miembro

Lic. Adm. DAVID EDUARDO BURGA PÉREZ, Dr.
Miembro

Lic. Adm. VICTOR RAUL REÁTEGUI PAREDES, Dr.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonía del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



JURADO Y ASESOR

JURADO y ASESOR



Lic. Adm. PIO CHUMBES HUILLCA, Dr.
Presidente
CLAD-18910



Lic. Adm. ROGER AGUSTIN MAFALDO HERRERA, Mag.
Miembro
CLAD - 006609



Lic. Adm. DAVID EDUARDO BURGA PÉREZ, Dr.
Miembro
CLAD- 07161



Lic. Adm. VICTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Dr.
Asesor
CLAD. - 01966

RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

FACEN_TESIS_RAMOS MORENO.pdf

AUTOR

BELMIRA PATRICIA RAMOS MORENO

RECuento DE PALABRAS

7534 Words

RECuento DE CARACTERES

39159 Characters

RECuento DE PÁGINAS

37 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

960.5KB

FECHA DE ENTREGA

May 10, 2024 12:40 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 10, 2024 12:41 PM GMT-5

● 22% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 19% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Resumen

DEDICATORIA

Dedico a mi madre por haberme formado con buenos valores y principios lo cual me ayudo a seguir adelante y cumplir mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiar y bendecir mi camino, a mi familia por el apoyo incondicional que me brindaron a lo largo de mis estudios.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1. Antecedentes	5
1.2. Bases teóricas	7
1.3. Definición de términos básicos	12
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	14
2.1 Formulación de la hipótesis	14
2.2 Variables y su operacionalización	14
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño	15
3.2. Diseño muestral	16

3.3. Procedimientos de recolección de datos	17
3.4. Procesamiento y análisis de datos	19
3.5. Aspectos éticos	19
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	21
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	31
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	34
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	35
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	36
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumento de recolección de datos	
3. Estadística complementaria	
4. Consentimiento informado	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Estrés laboral	21
Tabla 2 Ambiente físico	22
Tabla 3 Ambiente psicológico	22
Tabla 4 Ambiente social	23
Tabla 5 Desempeño del personal	24
Tabla 6 Motivación con el desempeño	25
Tabla 7 Ambiente para el desempeño	26
Tabla 8 Capacidad para el desempeño	28
Tabla 9 Prueba de normalidad de datos procesados	29
Tabla 10 Relación entre el estrés y el desempeño del personal	29

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Estrés laboral	21
Figura 2 Ambiente físico	22
Figura 3 Ambiente psicológico	23
Figura 4 Ambiente social	23
Figura 5 Desempeño del personal	25
Figura 6 Motivación con el desempeño	26
Figura 7 Ambiente para el desempeño	27
Figura 8 Capacidad para el desempeño	28

RESUMEN

Con el objetivo de analizar la conexión entre el estrés y la efectividad del personal en el Hospital II-I Contamana 2023, se realizó un estudio de tipo correlacional y aplicado, sin experimentación alguna, en el que se encuestaron a 139 trabajadores. Los hallazgos demostraron un alto nivel de estrés (42%), principalmente debido a la carga laboral excesiva y a la falta de personal suficiente para cubrir las necesidades del servicio. Por otro lado, el desempeño del personal fue evaluado como alto (40%), aunque algunas deficiencias relacionadas con el proceso de selección y capacitación y la insatisfacción en términos económicos fueron señaladas. Se concluyó que existe una relación inversa significativa entre ambas variables, ya que el coeficiente de correlación de $-0,867$ indica que a medida que el estrés aumenta, el desempeño del personal de salud disminuye. La significancia estadística de $0,000$ respalda esta conclusión. En resumen, se identificó que el estrés laboral y el desempeño del personal están estrechamente interrelacionados.

Palabras clave: Estrés laboral, Desempeño personal, Salud.

ABSTRACT

In order to analyze the connection between stress and staff effectiveness at Hospital II-I Contamana 2023, a correlational and applied study was carried out, without any experimentation, in which 139 workers were surveyed. The findings demonstrated a high level of stress (42%), mainly due to excessive workload and lack of sufficient staff to cover the needs of the service. On the other hand, the performance of the staff was evaluated as high (40%), although some deficiencies related to the selection and training process and dissatisfaction in economic terms were pointed out. It was concluded that there is a significant inverse relationship between both variables, since the correlation coefficient of -0.867 indicates that as stress increases, the performance of health personnel decreases. The statistical significance of 0.000 supports this conclusion. In summary, it was identified that work stress and staff performance are closely interrelated.

Keywords: Work stress, Personal performance, Health.

INTRODUCCIÓN

El estrés se ha convertido en uno de los problemas más frecuentes en el ámbito laboral, que amenaza la salud de cada 5 trabajadores en el mundo (Arellano et al., 2022). Por su parte la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (2021), señala que el 20% de trabajadores activos sufre de algún tipo de enfermedad mental relacionada con el trabajo, siendo el estrés la segunda causa de baja laboral en la Unión europea, afectando cerca del 30% de trabajadores del sector salud, cuyo problema se relaciona con la deficiente organización laboral, el deficiente diseño de trabajo y la inadecuada condición de empleo. En esa misma línea Trujillo y Quispe (2021), a través de su estudio evidencia que el estrés laboral afecta la salud y el desempeño del personal, por lo que el 75% de trabajadores en México sufre de estrés, siendo la principal causa la alta carga laboral, las fuertes exigencias y la presión laboral.

En el Perú el 70% de colaboradores del sector salud ha visto afectado su salud mental, reportándose un incremento por casos de ansiedad, en el que de diez trabajadores siete atraviesan problemas de estrés, que genera impotencia, frustración, temor y dificultades en la salud física del personal, ocasionando dificultades respiratorias, sudoración excesiva, mareos, molestias estomacales, entre otras afecciones que impiden al personal cumplir con su ardua labor de manera eficiente (Dirección Regional de Salud, 2021).

Por su parte Delgado et al. (2020), sostienen que los colaboradores de la red salud de Trujillo no están exentos del problema, pues tras una evaluación, se identificó un alto nivel de estrés en el personal generada por la limitada

autonomía, la exigencia de informes con poco tiempo para su ejecución, sobrecarga de funciones alejadas a sus competencias, insuficiente capacitación, ambientes físicos reducidos, insuficientes recursos, entre otras falencias que afectan el rendimiento laboral del personal, y las capacidades para cumplir con las tareas encomendadas, incrementando los errores en los procedimientos y deficiencias en las actividades, que afectan al equipo de trabajo.

En el contexto local, las manifestaciones del problema se observan en el personal de salud del hospital II-I Contamana, donde se percibe cansancio, molestia, ansiedad, conducta mal humorada y semblantes de preocupación, ocasionadas por el estrés laboral, suscitados por diversos factores como la sobrecarga laboral, la muerte y sufrimiento de pacientes y familiares, la preparación insuficiente, falta de apoyo, incertidumbre, y problemas con los compañeros de trabajo. A consecuencia de ello, se ha observado inconvenientes en el desempeño laboral, como los conflictos internos, la baja satisfacción de necesidades, desgano en el cumplimiento de metas, descontento con las remuneraciones, incumplimiento de reglas y políticas, débil apoyo de la administración, inadecuado manejo de los equipos, carente desarrollo de habilidades técnicas e interpersonales. Cansancio en el desempeño laboral, al no desarrollar las tareas de forma correcta y las funciones a cabalidad, puesto que se olvidan de la ubicación de materiales y medicamentos.

Luego de la problemática, se formuló como problema general: ¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño del personal de salud en el hospital II-I Contamana 2023? De la misma forma, los problemas específicos: 1. ¿Cuál

es el grado de estrés en el personal de salud en el hospital II-I Contamana 2023? 2. ¿Cuál es el nivel de desempeño del personal de salud en el hospital II-I Contamana 2023?

Posteriormente, se planteó el objetivo general: Determinar la relación entre el estrés y el desempeño del personal de salud en el hospital II-I Contamana 2023. Igualmente, los objetivos específicos: 1. Conocer el grado de estrés en el personal de salud en el hospital II-I Contamana 2023. 2. Conocer el nivel de desempeño del personal de salud en el hospital II-I Contamana 2023.

El presente estudio resultó ser importante, ya que en el proceso del desarrollo se logró identificar falencias que puedan estar presentando los trabajadores productos del estrés el cual viene afectando el desempeño de los empleados del hospital. Para ello, se justifica de manera teórica, debido a que se presenta problemas de estrés en los colaboradores el cual hace que tenga un bajo rendimiento, para ello se optó por tomar información de páginas confiables y seguras, la cual permitió analizar cada una de las variables (estrés y desempeño).

De la misma forma, se justificó de forma práctica, cuya finalidad es apoyar a los colaboradores Hospital II-I Contamana, pues gracias al estudio se obtuvo nuevos conocimientos sobre estrés y desempeño el cual aportó de manera positiva a la investigación.

Para finalizar, se justifica metodológicamente, ya que en la investigación se empleó la técnica y procedimientos para elaborar los instrumentos siendo validados por expertos. La presente investigación fue descriptiva –

correlacional, donde se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario ayudó a obtener resultados confiables.

El estudio resultó ser de vital importancia, ya que se tuvo a disposición los recursos económicos y humanos, ya que el desarrollo del estudio involucra un costo y el apoyo para la obtención de información brindado por los encuestados.

En el proceso de desarrollo de la investigación se ha verificado limitaciones al momento de obtener los datos e información brindada por los colaboradores del Hospital, por lo que se procedió a explicar brevemente cual es el propósito e importancia del estudio a fin de resarcir esa desconfianza generada por los colaboradores.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En el 2023, se llevó a cabo una investigación con enfoque descriptivo y diseño no experimental en la Unidad de Cuidados Críticos del Hospital Quito N° 1 de la Policía Nacional, con una muestra de 17 enfermeros. El objetivo de la investigación era determinar el nivel de estrés laboral de los enfermeros en dicha unidad para el año 2022, y concluyo que un nivel moderado de estrés laboral (53%), de tal forma que en las dimensiones: ambiente físico, la mayoría de enfermeros sienten estrés al momento de pasar temporalmente a otras áreas con falta de personal (70,5%); por otra parte, el ambiente psicológico, se evidencio que sienten estrés al ver morir a un paciente (70,5%). Las diferentes situaciones que enfrentan las enfermeras pueden generar y desarrollar mayores niveles de estrés laboral, afectando su salud física y mental (Jiménez et al., 2023).

En el 2020, se desarrolló una indagación con un enfoque observacional, analítico y diseño no experimental, examinando una población total de 22 profesionales en enfermería, auxiliares e internos; la investigación determinó el nivel de estrés de enfermería durante la Pandemia de Covid 19, y concluyo que el nivel de exposición alto de estrés, debido a que se identificó los factores con mayor nivel como: la carga laboral, pues los profesionales señalaron no tener tiempo suficiente para realizar sus labores; factor muerte y sufrimiento, refirieron que al estar presente en la muerte de un paciente le genera estrés, seguidamente el factor conflicto con médicos, ya que tomar una decisión por ausencia del

médicos predispone estrés, por cuanto el estrés provoca en las personas efectos diferentes en la vida, afecta tanto físico, mental y emocional (Betancourt et al., 2020).

En el 2020, se realizó una indagación con un enfoque correlacional y diseño no experimental que se centró en una población de 98 empleados. El propósito de este estudio fue analizar la asociación entre el estrés y el rendimiento laboral en la Red de Salud de Trujillo, y concluyo que, se puede afirmar que la relación medida por el coeficiente de Spearman en este estudio entre el estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería presentó un valor de -0.688, lo que indica una correlación negativa de nivel moderado. Además, se observó que prevalecieron niveles medio y alto de estrés laboral, mientras que el desempeño laboral se categorizó principalmente como regular (Delgado et al., 2020).

En el 2020, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo-correlacional, utilizando un diseño no experimental, y una muestra de 21 empleados fue seleccionada como población de estudio; la investigación determinó la relación que existe entre el síndrome de desgaste laboral (Burnout) y la efectividad laboral de los empleados del Centro de salud Vallecito I-3 en la región de Puno, y concluyo que el síndrome de Burnout no es muy prevalente, ya que los empleados no reportaron sentirse agotados emocionalmente por su trabajo. Sin embargo, se observa un moderado nivel de actitudes de frialdad y distanciamiento hacia los usuarios. En cuanto al desempeño del personal de salud, se destaca un nivel alto, ya que su calidad y habilidades para ofrecer atención son

eficientes, y también participan en actividades importantes como comités de ética y trabajo en equipo, además de estar certificados en su profesión (Lauracio y Lauracio, 2020).

En el 2021, se llevó a cabo un estudio de naturaleza descriptiva y diseño no experimental el cual contó con una muestra de 125 profesionales de la salud. El análisis tuvo como objetivo investigar la correlación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los profesionales de la salud de un hospital en Pucallpa. Se encontró que un 70.4% de los participantes mostraron un desempeño bueno y un 19.2% un desempeño excelente, lo que indica que estos profesionales demuestran habilidad para manejar diversas situaciones en su entorno laboral. Los resultados del estadístico Tau b de Kendall confirman que la inteligencia emocional está relacionada con el desempeño en el trabajo de estos profesionales (Torres et al., 2021).

1.2. Bases teóricas

Variable I. Estrés laboral

Ante lo propuesto por Johannes Siegrist en el año de 1996 en su modelo de desequilibrio esfuerzo – recompensa, señala que es uno de los modelos de estrés que está más relacionado con el trabajo, siendo uno de los modelos más consistentes que ayuda ha recibido dentro la psicología de las instituciones. Siegrist plantea que el trabajo es uno de los principales causantes de estrés debido a la discrepancia entre el esfuerzo dedicado por un individuo en su desempeño laboral y la recompensa que recibe por su trabajo (Tirado et al., 2022).

Se entiende estrés laboral como una combinación desafiante de respuestas emocionales y físicas a las demandas laborales y las presiones relacionadas con el trabajo (Buitrago et al., 2021). Aunque las exigencias laborales varían, es posible tomar medidas para protegerse del estrés, aumentando la satisfacción y el bienestar tanto en el trabajo como en la vida personal (Iguasnia y Saquisela, 2021; Noguera, 2021). Sin embargo, cuando el nivel de estrés sobrepasa la capacidad de sobrellevarlo, puede resultar perjudicial para la mente y el cuerpo, disminuyendo también la satisfacción laboral (Echavarría et al., 2019; Burgos et al., 2020).

Desde la perspectiva de, Bruges et al. (2020) mencionan las causas y consecuencias del estrés, siendo las más destacadas: i) El acoso laboral puede ocasionar una respuesta inmediata y prolongada de estrés en las víctimas. ii) El estrés en el trabajo suele ser causado por la sobrecarga y ambigüedad de roles. iii) Los bajos salarios también están fuertemente asociados a la presencia de estrés laboral. iv) La falta de motivación y de incentivos son factores directos que contribuyen al estrés en el ámbito laboral. Estos hallazgos demuestran la importancia de abordar y prevenir las causas del estrés en el entorno laboral.

Según Lastre-Amell et al. (2018) el estrés laboral se caracteriza por una serie de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales frente a las exigencias laborales que exceden las capacidades y competencias del individuo para desempeñarse de manera óptima. Respecto a ello, se tomará las dimensiones e indicadores considerada por los autores antes mencionados, por lo

tanto, agrupa 7 elementos en 3 ambientes de acuerdo a las situaciones estresores validadas en la Escala de Estrés de Enfermería, *The Nursing Stress Scale* en inglés (Balladares y Moyano, 2022; Dominguez-Lara et al., 2022).

Por lo tanto, el ambiente físico considera la carga de trabajo como elementos estresores, es decir, situaciones como el cambio a otros servicios, la falta de tiempo para realizar el trabajo y apoyar a los pacientes, el realizar trabajos que no relacionan con sus funciones, así como la carencia de personal para ofrecer el servicio son factores que generan alto índice de estrés (Lastre-Amell et al., 2018; Brito-Ortíz et al., 2019).

Asimismo, el ambiente psicológico agrupa estresores como la situación de muerte y sufrimiento, al estar expuesto a pacientes que sufren de dolor o presencian una muerte cercana; la preparación insuficiente del personal para atender al paciente y su familia, para manejar el equipamiento, lo cual los lleva a cometer errores, la falta de apoyo por parte de los jefes y directores; así como la incertidumbre en el tratamiento que debe aplicar al paciente, debido a la información insuficiente para tomar decisiones (Lastre-Amell et al., 2018; Molina-Chailán et al., 2019).

Además, el ambiente social agrupa situaciones estresores como los problemas con los médicos al recibir críticas, la ausencia del médico de turno y el comportamiento inapropiado de los médicos; de igual modo los problemas con otros miembros del establecimiento de salud, al

generarse malas relaciones personales otros enfermeros(as) o supervisor (Lastre-Amell et al., 2018; Del Rosario et al., 2021).

Variable II. Desempeño laboral

En la teoría desempeño laboral de Chiavenato en el año 2007 citado por Gusmán (2022) el comportamiento del trabajador es crucial para alcanzar las metas y objetivos establecidos por la organización. Este comportamiento comienza desde la estrategia personal del individuo y se extiende al ámbito grupal.

El desempeño se caracteriza como el proceso mediante el cual se persiguen metas dentro de un ámbito laboral, ya sea en una función específica, un rol determinado o en el seno de una organización. Se distingue como una conducta particular y una entidad independiente de los resultados obtenidos en un trabajo específico, los cuales están vinculados con el logro exitoso y la eficacia productiva (Castagnola et al., 2020).

La importancia del rendimiento laboral radica en que los empleados son esenciales para el éxito de una empresa, siendo uno de sus activos más valiosos. Por lo tanto, es crucial asegurar un desempeño sólido que mantenga a todas las partes interesadas comprometidas. Este nivel de rendimiento no solo refleja la eficacia del departamento de recursos humanos, sino que también resalta la importancia de que los empleadores estén involucrados en el seguimiento y la mejora del rendimiento de sus equipos, lo que puede beneficiar tanto a la

comunicación como a la productividad dentro de la organización (Honores et al., 2020; Pandey, 2020).

Por su parte, Castro y Delgado (2020) expresan que el desempeño laboral comprende la eficiencia del cumplimiento de objetivos institucionales, la competitividad personal lograda a través de un ambiente y motivación permanente para el desarrollo de su trabajo. Por lo tanto, los autores toman en cuenta tres dimensiones para la evaluación del desempeño, las cuales agrupan la motivación, ambiente y capacidad para el desempeño.

Ante ello, la motivación para el desempeño se caracteriza por la ambición para desarrollarse profesionalmente, el evitar conflictos que puedan repercutir de manera negativa en el trabajo, satisfacer sus necesidades personales y profesionales, así como cumplir las metas visionadas (Castro y Delgado, 2020; Bayser, 2022).

El ambiente para el desempeño se caracteriza por la disponibilidad de equipamiento y materiales para el cumplimiento de las labores, el perfil adecuado del personal para ocupar el puesto, las condiciones económicas adecuadas que contribuyan al buen desempeño, el respeto a las reglas y políticas, el apoyo recibido de los jefes, así como el desarrollo del trabajo a partir de las leyes y regulaciones (Castro y Delgado, 2020; Damián et al., 2021).

Además, la capacidad para el desempeño comprende las habilidades técnicas, interpersonales, solución de problemas, analíticas y de comunicación que deben ser demostradas en su centro de labores, con

el propósito principal de cumplir con los objetivos y metas institucionales (Castro y Delgado, 2020; Mazacón et al., 2020).

1.3. Definición de términos básicos

Calidad de vida laboral: grado de satisfacción personal y profesional en el ambiente laboral, en el que se determina la dirección y gestión, condiciones de trabajo, retribuciones y atención las necesidades del personal (Arellano et al., 2022).

Carga laboral: resumida en el conjunto de actividades y exigencias físicas y psíquicas de un puesto de trabajo, es decir el conjunto de requerimientos a los que es sometido el colaborador a lo largo de su jornada (Betancourt et al., 2020).

Delegación: es el encargo a un trabajador de realizar una determinada actividad, otorgándole autonomía y libertad para tomar decisiones, siempre y cuando conserve la responsabilidad de los resultados (Bruges et al., 2020).

Desempeño: son aquellos resultados medibles de la gestión de seguridad y salud en el trabajo, centrado en el control de la organización de los riesgos basados en objetivos y políticas (Buitrago et al., 2021).

Eficiencia: es la medida en que los recursos y/o materiales se convierten en resultados (Burgos et al., 2020).

Estrés laboral: Se entiende como reacciones negativas tanto a nivel físico como emocional que tienen lugar cuando las exigencias laborales

no se corresponden con las habilidades de los empleados (Castro y Delgado, 2020).

Trabajador autónomo: Es un individuo que desempeña de manera independiente y directa una tarea específica, sin estar sujeto a un acuerdo contractual y se encarga de cumplir diversas responsabilidades (Noguera, 2021).

Trabajo en equipo: La habilidad para involucrarse de manera activa en la consecución de los propósitos y metas establecidos (Pandey, 2020).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación inversa significativa entre el estrés y el desempeño del personal de salud en el hospital II-I Contamana 2023.

Ho: No existe relación inversa significativa entre el estrés y el desempeño del personal de salud en el hospital II-I Contamana 2023.

Hipótesis específicas

Hi₁: El grado de estrés en el personal de salud en el hospital II-I Contamana 2023, es alto.

Hi₂: El nivel de desempeño del personal de salud en el hospital II-I Contamana 2023, es bajo.

2.2 Variables y su operacionalización

Variables

Variable 1. Estrés laboral

Variable 2. Desempeño laboral

Operacionalización de variables

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación	
Estrés laboral	El estrés en el lugar de trabajo se define como un conjunto de respuestas emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales a las demandas profesionales que superan el nivel de conocimientos y habilidades del trabajador para rendir al máximo (Lastre-Amell et al., 2018).	Cualitativa	Ambiente físico	Carga de trabajo	Ordinal	Nunca Alguna vez Frecuentemente Muy frecuentemente	1 2 3 4	Encuesta al personal de salud.	
			Ambiente psicológico	Muerte y sufrimiento					
				Preparación insuficiente					
				Falta de apoyo					
			Ambiente social	Incertidumbre en el tratamiento					
Problemas con otros miembros									
Desempeño laboral	El desempeño laboral comprende la eficiencia del cumplimiento de objetivos institucionales, la competitividad personal lograda a través de un ambiente y motivación permanente para el desarrollo de su trabajo (Castro y Delgado, 2020).	Cualitativa	Motivación con el desempeño	Ambición de carrera	Ordinal	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	1 2 3 4 5	Encuesta al personal de salud.	
				Conflicto del empleo					
									Satisfacción de necesidades
			Ambiente para el desempeño						Equipo/materiales
				Diseño del puesto					
				Remuneraciones económicas					
				Reglas y políticas					
				Apoyo de la administración					
			Capacidad para el desempeño	Leyes y regulaciones					
				Habilidades técnicas					
				Habilidades interpersonales					
				Habilidades de solución de problemas					
				Habilidades analíticas					
				Habilidades de comunicación					

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

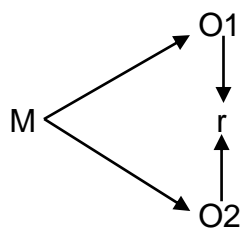
3.1. Tipo y diseño

Según el propósito del estudio, se empleó un enfoque de investigación aplicada. Según lo indicado por el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (2018) se recurrió a teorías pertinentes para investigar y respaldar las variables en estudio, abordando un problema situacional específico relacionado con el estrés y el desempeño del personal.

El nivel que se optó para la tesis fue descriptivo correlacional, dado que se buscó conocer y describir el comportamiento de las variables a investigar, y posteriormente contrastar la relación entre el estrés y el desempeño del personal de salud (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

El diseño que se empleó en el estudio ha sido no experimental. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), las variables estrés y el desempeño del personal fueron evaluadas sin manipulación alguna, si no que fueron analizadas tal y como se dan en su contexto natural, siendo esta desarrollada en el Hospital II-I Contamana. Estudio que es representada por el siguiente esquema: Además, la investigación fue de corte transversal, ya que los datos fueron recolectados en un único momento (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Diseño:



Donde:

M: Muestra

O1: Estrés

O2: Desempeño del personal

r: Relación entre las variables

3.2. Diseño muestral

Población: dado a las variables de estudio, la población estuvo compuesta por todo el personal de salud del Hospital II-I Contamana, quienes fueron las personas principales para brindarnos la información y evaluar las variables. Actualmente se posee 218 personas que vienen laborando, dato que proveyó la Unidad de Recursos Humanos de dicha institución.

Muestra: Debido al tamaño de la población, se ha visto necesario utilizar la fórmula, con la finalidad de establecer la muestra de estudio.

Datos:

(Z) Nivel de confianza: 1.96 = 95%

(d) Margen de error: 0.05 = 5%

(p) Probabilidad = 0.5

(q) (1 - p) = 0.5

(N) Población: 218

Fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 p q}{(N - 1)d^2 + Z^2 p q}$$
$$n = \frac{218 (1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(218 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{209.3672}{1.50}$$
$$n = 139$$

En consecuencia, el grupo de estudio consistió en un total de 139 individuos, incluyendo tanto médicos como enfermeros.

Muestreo: Debido a la selección de la muestra obtenida, se utilizó un método de muestreo probabilístico, aprovechando la fórmula de probabilidad para asegurar una muestra que refleje de manera más precisa la población.

Criterios de selección

Criterio de inclusión

- Personal de salud de ambos sexos que labora en el Hospital II-I Contamana.
- Personal de salud que otorgue consentimiento informado.
- Personal de salud que desean formar parte del estudio.

Criterio de exclusión

- Personal de salud que no asistieron a trabajar.
- Personal de salud que se encuentre en periodo de vacaciones, de licencia o que labore de manera remota.

Personal de salud que no desean colaborar con el estudio.

3.3. Procedimientos de recolección de datos

La investigación realizó de la siguiente manera el procedimiento de recojo de los datos: primeramente, se ejecuta la evidencia de la validez

del contenido en los instrumentos mediante el juicio de expertos, seguidamente, se asistió al hospital II-I de Contamana para pedir permiso de la realización del estudio, asimismo, se coordinó el ambiente, la fecha y hora para el recojo de los datos. Posteriormente, llegado el día se inició con un pequeño discurso sobre la importancia que tiene este estudio y de qué manera deben responder los ítems formados, también se hizo firma a todos los participantes el consentimiento informado.

La técnica a emplear para el estudio fue la encuesta, pues esta permitió conocer el nivel de los fenómenos a investigar (Estrés y Desempeño) y serán aplicados al personal de salud en el Hospital II-I Contamana elegidos como muestra.

Lo que respecta al instrumento, se utilizó dos cuestionarios que estarán compuestas por preguntas específicas sobre las variables de estudio. El cuestionario de Estrés contara con 34 ítems donde se categoriza las dimensiones de: ambiente físico, ambiente psicológico y ambiente social. En cuanto a la segunda variable Desempeño tenemos un cuestionario de 15 ítems, donde estuvo estructurada por las siguientes dimensiones: motivación con el desempeño, ambiente para el desempeño y capacidad para el desempeño.

En la investigación se realizó la validez del contenido de los instrumentos elaborados mediante tres jueces, quienes fueron los responsables de dar la aprobación para proceder con la aplicación a la muestra de estudio.

Finalmente, una vez recolectados, los datos fueron introducidos en el software SPSS Estadístico 24 para su tabulación. Este paso fue crucial para llevar a cabo el análisis de fiabilidad utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual estableció un umbral óptimo de 0.7. En consecuencia, se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.987 para la variable V1, y de 0.975 para la variable V2.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Por consiguiente, el procesamiento de la información y los datos recolectados se llevó a cabo mediante los siguientes pasos: i) Los datos de los instrumentos se procesaron utilizando tanto el programa Excel como el SPSS, los cuales desempeñaron un papel crucial en el estudio; ii) El programa Excel proporcionó una síntesis de la información en tablas y figuras, facilitando su análisis e interpretación. Además, se generaron tablas y figuras que mostraban los porcentajes de los indicadores y dimensiones evaluadas; iii) El programa SPSS se utilizó para determinar la confiabilidad de los datos y establecer relaciones entre ellos; iv) Para calcular el coeficiente de correlación, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, dado que la población superaba los 50 individuos.

3.5. Aspectos éticos

La recopilación de datos en este estudio se realizó de acuerdo con las normativas establecidas por la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Se garantizó el cumplimiento del compromiso y la responsabilidad en el manejo de los datos recolectados, tras la

aplicación de los instrumentos correspondientes. Estos procesos condujeron a la elaboración de las discusiones, conclusiones y recomendaciones pertinentes. Además, se observó el derecho de atribución, citando adecuadamente a todos los autores presentados en el trabajo de investigación, siguiendo las directrices de las Normas APA 7ª Edición.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Resultados descriptivos

Conocer el grado de estrés en el personal de salud en el hospital II-I

Contamana 2023

Tabla 1

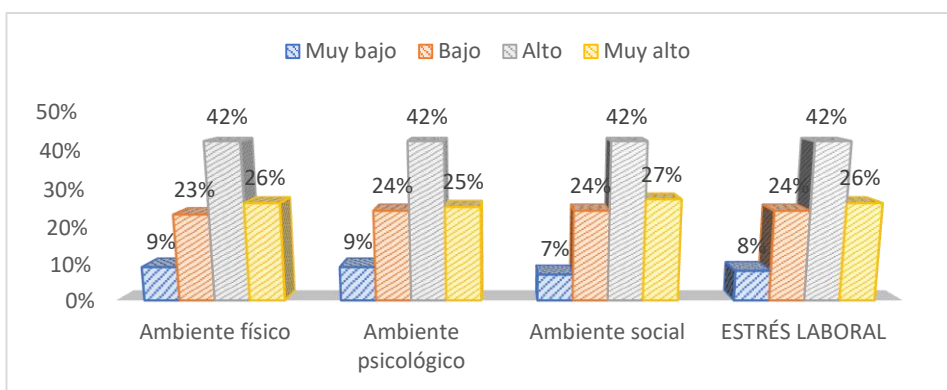
Estrés laboral

	Muy bajo		Bajo		Alto		Muy alto	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Ambiente físico	12	9%	33	23%	58	42%	36	26%
Ambiente psicológico	12	9%	34	24%	58	42%	35	25%
Ambiente social	10	7%	34	24%	58	42%	37	27%
ESTRÉS LABORAL	11	8%	34	24%	58	42%	36	26%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital II-I Contamana

Figura 1

Estrés laboral



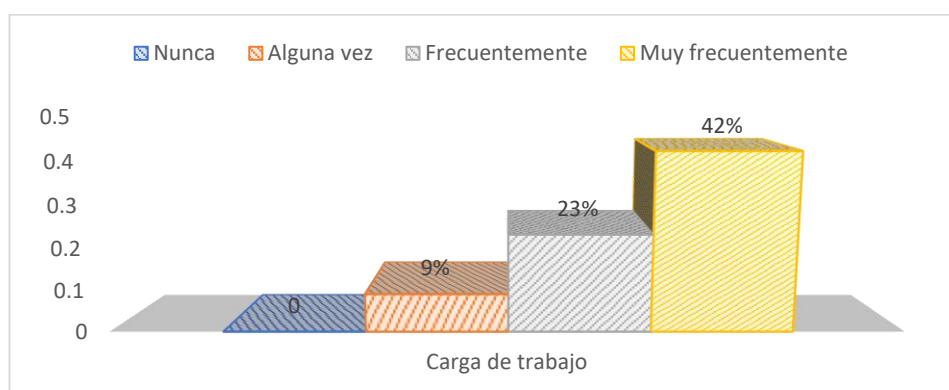
Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital II-I Contamana

En el hospital II-I de Contamana, se puede observar que el mayor porcentaje de estrés laboral se encuentra en el rango alto, con un 42%, seguido de muy alto con un 26%. En cuanto al ambiente físico y psicológico, así como al ambiente social, se observa una tendencia similar, con un 42% reportando un nivel alto de estrés en cada caso.

Tabla 2*Ambiente físico*

	N		Av		F		Mf	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Carga de trabajo	12	9%	33	23%	58	42%	36	26%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital II-I Contamana

Figura 2*Ambiente físico*

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital II-I Contamana

Respecto al ambiente físico, el 42% de los encuestados indica que el Hospital II-I Contamana muy frecuente existe la falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio, el 23% indica que frecuentemente, y solo el 9% alguna vez.

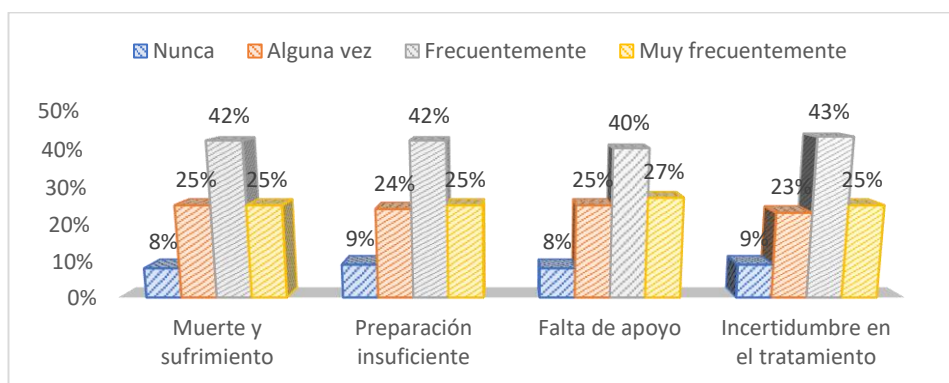
Tabla 3*Ambiente psicológico*

	N		Av		F		Mf	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Muerte y sufrimiento	11	8%	35	25%	59	42%	34	25%
Preparación insuficiente	12	9%	33	24%	59	42%	35	25%
Falta de apoyo	11	8%	36	25%	55	40%	37	27%
Incertidumbre en el tratamiento	13	9%	32	23%	60	43%	34	25%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital II-I Contamana

Figura 3

Ambiente psicológico



Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital II-I Contamana

En la tabla y figura 3, el 42% indica que la muerte y sufrimiento de un paciente es frecuentemente debido al estrés. Por su parte, el 42%, de trabajadores sostiene que el factor preparación insuficiente se debe al estrés frecuente. Además, el 40% indica se ha encontrado que el estrés también influye en la falta de preparación y en la falta de apoyo. De la misma forma, el 43% expresa que la incertidumbre en el ambiente psicológico se debe a frecuente estrés laboral.

Tabla 4

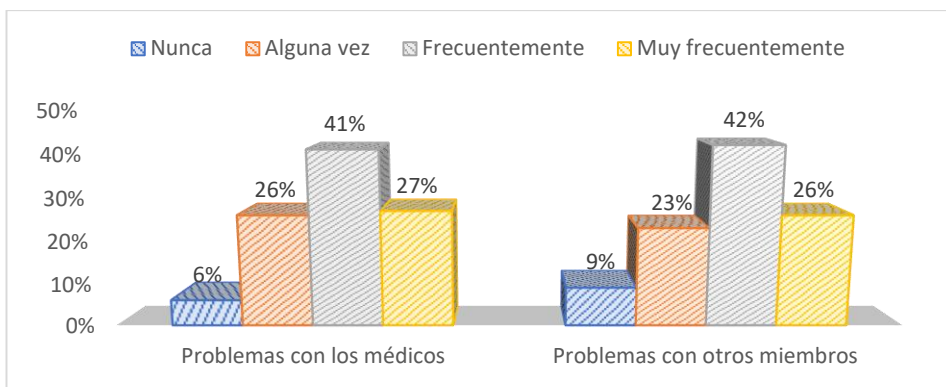
Ambiente social

	N		Av		F		Mf	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Problemas con los médicos	9	6%	36	26%	57	41%	37	27%
Problemas con otros miembros	12	9%	33	23%	58	42%	36	26%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital II-I Contamana

Figura 4

Ambiente social



Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital II-I Contamana

En esta tercera dimensión, el 41% de los trabajadores mencionan que los problemas con los médicos son frecuentes. Por su parte, el 42% indica que los problemas con otros miembros son frecuentes.

Conocer el nivel de desempeño del personal de salud en el hospital II-I Contamana 2023

Tabla 5

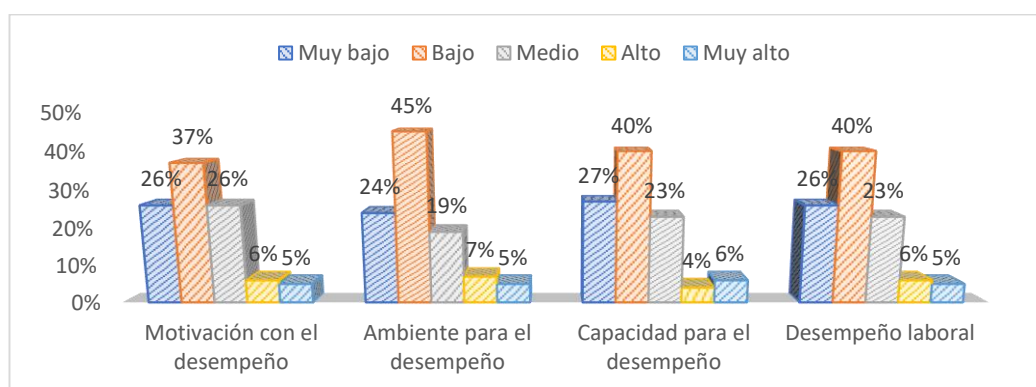
Desempeño del personal

	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Motivación con el desempeño	3	26%	5	37%	3	26%	8	6%	7	5%
Ambiente para el desempeño	3	24%	6	45%	2	19%	9	7%	7	5%
Capacidad para el desempeño	3	27%	5	40%	3	23%	6	4%	9	6%
Desempeño laboral	3	26%	5	40%	3	23%	8	6%	7	5%
	6		6		2					

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital II-I Contamana

Figura 5

Desempeño del personal



Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital II-I Contamana

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la segunda variable, se puede concluir que un gran porcentaje (40%) de los trabajadores del Hospital II-I Contamana poseen un desempeño laboral bajo. Además, se observa que un 26% del personal cuenta con un desempeño laboral muy bajo, mientras que solamente el 23% integra un nivel de desempeño medio. A partir de la tabla, es evidente que existen algunas dimensiones a considerar en relación a estos resultados, las cuales serán examinadas a continuación:

Tabla 6

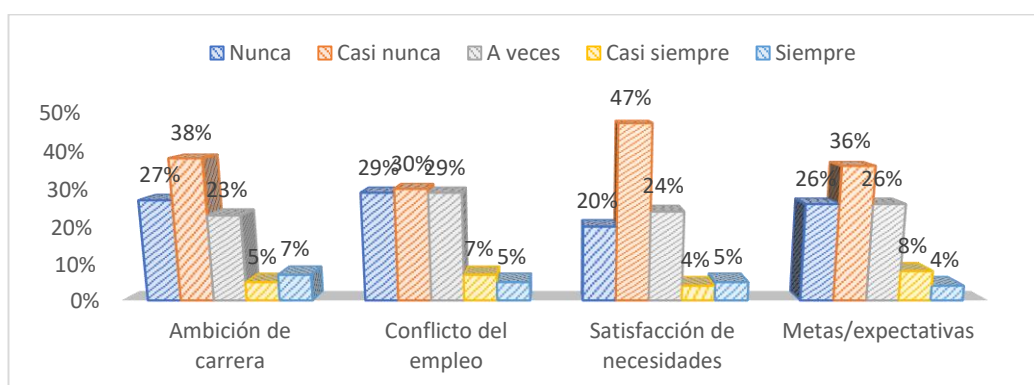
Motivación con el desempeño

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Ambición de carrera	38	27%	53	38%	32	23%	7	5%	9	7%
Conflicto del empleo	41	29%	42	30%	41	29%	9	7%	6	5%
Satisfacción de necesidades	28	20%	65	47%	33	24%	6	4%	7	5%
Metas/expectativas	36	26%	50	36%	36	26%	11	8%	6	4%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital II-I Contamana

Figura 6

Motivación con el desempeño



Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital II-I Contamana

En esta tabla se evidencia que, el 38% de los trabajadores encuestados indican que casi nunca tienen ambición en desarrollarte como profesional. Sin embargo, el 29% sostiene que, en su centro laboral, a veces evitas conflictos que puede afectar su desempeño. Por su parte, el 47% expresa que casi nunca satisface todas sus necesidades y deseos dentro de la institución. Del mismo modo, el 36% casi nunca cumple con las metas según las expectativas puestas en ti.

Tabla 7

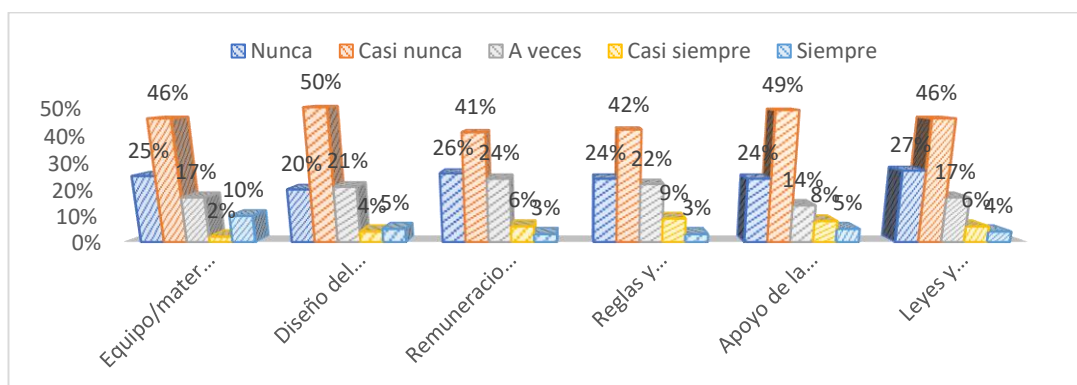
Ambiente para el desempeño

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Equipo/materiales	35	25%	64	46%	23	17%	3	2%	14	10%
Diseño del puesto	28	20%	69	50%	29	21%	6	4%	7	5%
Remuneraciones económicas	36	26%	57	41%	34	24%	8	6%	4	3%
Reglas y políticas	33	24%	58	42%	31	22%	13	9%	4	3%
Apoyo de la administración	34	24%	68	49%	19	14%	11	8%	7	5%
Leyes y regulaciones	37	27%	64	46%	24	17%	8	6%	6	4%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital II-I Contamana

Figura 7

Ambiente para el desempeño



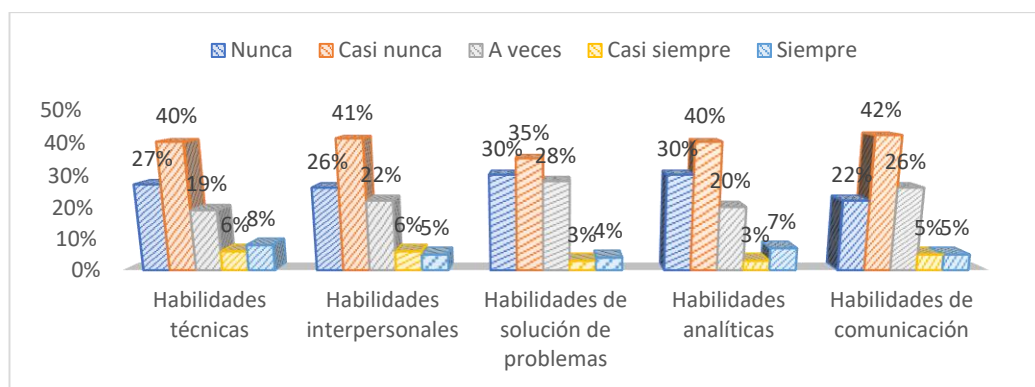
Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital II-I Contamana

Posteriormente, esta dimensión demuestra que, el 46% de los trabajadores encuestados indican que el hospital casi nunca brinda los equipos y materiales necesarios para cumplir con tus labores. Asimismo, el 50% de los encuestados revelan que el personal casi nunca cumple con el perfil según el puesto que ocupan en la institución. Además, el 41% expresa que las condiciones económicas ofrecidas por la entidad casi nunca contribuyen al buen desempeño. De la misma forma, el 42% sostiene que el personal casi nunca respeta las reglas y políticas de la institución. También, el 49% casi nunca desarrolla mejor su trabajo al recibir apoyo de los jefes. Por último, el 46% de encuestados manifiestan que casi nunca desarrolla su trabajo tomando en cuenta las leyes y regulaciones de la institución.

Tabla 8*Capacidad para el desempeño*

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Habilidades técnicas	37	27%	56	40%	27	19%	8	6%	11	8%
Habilidades interpersonales	36	26%	57	41%	30	22%	9	6%	7	5%
Habilidades de solución de problemas	42	30%	48	35%	39	28%	4	3%	6	4%
Habilidades analíticas	42	30%	56	40%	28	20%	4	3%	9	7%
Habilidades de comunicación	30	22%	59	42%	36	26%	7	5%	7	5%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital II-I Contamana

Figura 8*Capacidad para el desempeño*

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital II-I Contamana

Para finalizar con esta dimensión, el 40% de los encuestados revelan que casi nunca ponen en práctica sus habilidades técnicas para optimizar tu desempeño laboral. De la misma forma, el 41% sostiene que casi nunca pone en práctica sus habilidades interpersonales. También, el 35% refiere que casi nunca pone en práctica sus habilidades para solucionar problemas bajo cualquier circunstancia. Del mismo modo, el 40% indica que casi nunca pone en práctica sus habilidades analíticas para optimizar su desempeño laboral. Finalmente, el 42% da a conocer que casi nunca pone en práctica tus habilidades de comunicación para optimizar tu desempeño laboral.

Resultados inferenciales

Tabla 9

Prueba de normalidad de datos procesados

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés	,242	139	,000
Desempeño	,215	139	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: procesamiento estadístico en el programa SPSSv26.

Los resultados de la prueba de normalidad de los datos del estrés laboral y el desempeño laboral revelaron un valor de significancia de 0.000 para ambas variables. Este resultado sugiere que los datos no se distribuyen normalmente. Dado que el nivel de significancia es inferior a 0.05, se recomienda utilizar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para examinar la relación entre estas variables.

Tabla 10

Relación entre el estrés y el desempeño del personal

		Rho de Spearman
Estrés	Coefficiente de correlación	-,867**
	Sig. (bilateral)	,000
Desempeño	N	139

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

Fuente: procesamiento estadístico en el programa SPSSv26.

Según el análisis de la prueba de correlación Rho de Spearman, se reveló una fuerte correlación negativa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud. El coeficiente de correlación de -0.867 indica que a medida que aumenta el nivel de estrés del personal, su desempeño

tiende a disminuir. El valor de significancia de 0.000 sugiere que hay suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula, lo que implica la aceptación de la hipótesis de investigación que establece una relación entre el estrés y el desempeño del personal de salud en el Hospital II-I Contamana en 2023.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

El estrés es una realidad omnipresente en el entorno laboral, especialmente en sectores como el de la salud, donde las demandas físicas, emocionales y cognitivas son constantes y a menudo abrumadoras. En el contexto del Hospital II-I Contamana, el personal de salud se enfrenta diariamente a situaciones de alta exigencia, que pueden tener un impacto significativo en su bienestar y desempeño laboral. Teniendo en cuenta los hallazgos del estudio, se procedió a analizarlos en profundidad, enfocados en las bases teóricas y antecedentes previamente utilizados en la investigación.

De acuerdo a los datos recogidos en la encuesta aplicada al personal de salud del Hospital II-I Contamana, se puede observar que el grado de estrés laboral es alto en la mayoría de los trabajadores con un 42% y un 26% como muy alto. Por otro lado, el estrés en cuanto al ambiente físico, psicológico y social presenta porcentajes similares en las categorías alto y muy alto, con un 42% y 26%, respectivamente. Estos datos sugieren una presencia significativa de estrés en múltiples facetas del entorno laboral, destacando la necesidad de intervenciones para abordar esta problemática y mejorar el bienestar del personal de salud en el hospital. Estos hallazgos están en línea con la investigación llevada a cabo por Betancourt et al. (2020), quienes encontraron que el nivel de estrés entre el personal de enfermería durante la pandemia fue notablemente elevado. En su estudio, identificaron varios factores que contribuyeron a este nivel de estrés, incluida la carga laboral excesiva, la exposición al sufrimiento y la muerte de los pacientes, así como los conflictos interprofesionales, especialmente con los médicos. Estos hallazgos destacan la complejidad y la multiplicidad de factores que pueden contribuir al estrés en

el entorno hospitalario, afectando no solo la salud mental y emocional de los trabajadores, sino también su desempeño laboral y, en última instancia, la calidad del cuidado brindado a los pacientes.

Por otro lado, los hallazgos de Jiménez et al. (2023) proporcionan un contexto adicional para comprender la dinámica del estrés en entornos hospitalarios. Su estudio en la Unidad de Cuidados Críticos del Hospital Quito N°1 reveló un nivel moderado de estrés, con situaciones específicas que generan tensiones significativas en el personal de enfermería. Estos incluyen la rotación temporal a áreas con escasez de personal, así como la experiencia de presenciar la muerte de los pacientes. Estos resultados son consistentes con la investigación en el Hospital II-I Contamana, donde también se observan tensiones relacionadas con la carga laboral y las experiencias emocionalmente desafiantes.

El nivel de desempeño del personal de salud en dicha institución presenta un nivel alto por un 40%, seguido de un 26% con nivel muy bajo. Estos datos sugieren que existen múltiples áreas de mejora en cuanto a las condiciones laborales y el ambiente organizacional en la institución. La falta de satisfacción de necesidades y deseos, así como la percepción de que el personal no cumple adecuadamente con el perfil requerido para sus puestos, señalan posibles deficiencias en los procesos de selección y capacitación del personal. Además, la insatisfacción con las condiciones económicas y la falta de cumplimiento de las leyes y regulaciones institucionales sugieren una desconexión entre las políticas y prácticas de gestión de recursos humanos y las necesidades reales del personal. Es especialmente preocupante que se señale una falta de aplicación de habilidades para solucionar problemas,

comunicación y habilidades técnicas, lo que puede impactar negativamente en la calidad de la atención brindada a los pacientes. Estos hallazgos resaltan la variabilidad en la calidad del desempeño dentro de la institución y plantean la necesidad de abordar las posibles causas subyacentes que contribuyen a esta disparidad. La similitud con el estudio de Delgado et al. (2020), donde se encontró un nivel regular de desempeño laboral entre el personal de enfermería, sugiere que este patrón puede ser una tendencia común en entornos hospitalarios. Sin embargo, el contraste con los hallazgos de Lauracio y Lauracio (2020), quienes identificaron un nivel alto de desempeño entre el personal de salud, indica que existen diferencias significativas entre instituciones y contextos laborales específicos.

Según los hallazgos obtenidos, se confirma una correlación estadísticamente significativa (0.000) entre el estrés y el rendimiento del personal de salud en el Hospital II-I Contamana en 2023. El coeficiente de correlación de -0.867 indica una fuerte relación negativa entre estas variables, lo que sugiere que a medida que el estrés aumenta, el rendimiento del personal de salud tiende a disminuir. Estos resultados coinciden con la investigación de Delgado et al. (2020), que reportó un coeficiente de Spearman de -0.688 entre el estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería en la Red de Salud de Trujillo en 2019.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Luego del análisis se ha determinado que en el hospital II-I de Contamana el estrés laboral se encuentra en el rango alto con 42%, esto debido a que muy frecuente existe la falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio; así como el estrés también influye en la falta de preparación y en la falta de apoyo; y los problemas con otros miembros son frecuentes.

En referencia al rendimiento laboral de los empleados del Hospital II-I Contamana, se evidenció un bajo nivel de desempeño (40%). Esto se refleja en la escasa satisfacción de sus necesidades y deseos dentro de la institución, así como en la falta de correspondencia con el perfil requerido para sus respectivos puestos. Además, se observa una baja aplicación de habilidades de comunicación para optimizar su rendimiento laboral.

Se ha establecido una correlación inversa significativa entre el estrés y el desempeño del personal de salud en el Hospital II-I Contamana durante el año 2023. Un coeficiente de correlación de -0.867 indica que a medida que aumenta el nivel de estrés, tiende a disminuir el rendimiento laboral del personal de salud. La significancia estadística de 0.000 confirma la relevancia de esta correlación.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

Al director del hospital II-I Contamana se le recomienda fomentar un ambiente laboral saludable, pues el ambiente de trabajo tiene un gran impacto en el nivel de estrés de los trabajadores. Por ello, es necesario promover un clima laboral positivo donde el personal se sienta apoyado y valorado. Se pueden organizar eventos o actividades para fortalecer la relación entre compañeros y mejorar la comunicación.

El hospital II-I Contamana debe contar con profesionales en salud mental que brinden apoyo psicológico al personal que lo necesite, estos profesionales pueden ayudar a identificar y tratar el estrés y otras problemáticas relacionadas, mejorando así la salud y el bienestar del personal de salud.

Al director del hospital II-I Contamana se le sugiere fortalecer la formación y capacitación constante del personal de salud, ya que, el personal de salud, debe tener acceso a programas de formación y capacitación continua que les permitan actualizar sus conocimientos y mejorar sus habilidades en el cuidado y atención de pacientes, esto les ayudará a estar al día con los avances médicos y las mejores prácticas en su campo.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Arellano, V., Luján, G., & Arellano, B. (2022). Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, de la dirección regional de salud Tumbes –2022. *Ciencia latina revista multidisciplinar*, 6(4), 3365-3384. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2840
- Betancourt, M. T., Domínguez, W. F., Peláez, B. I., & Herrera, M. d. (2020). Estrés laboral en el personal de enfermería del Área de Uci durante la Pandemia de Covid 19. *UNESUM-Ciencias: Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(3), 41-50. doi:<https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n1.2021.308>
- Bruges, D., López, D., & Socarrás, C. (2020). Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela. *Revista Espacios*, 41(25), 254-266. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n25/a20v41n25p20.pdf>
- Buitrago, L., Barrera, M., Plazas, L., & Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista de investigación en salud. universidad de Boyacá*, 8(2), 131-146. Obtenido de <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553/628>
- Burgos, D., Rendón, V., Díaz, C., Aguirre, J., Peralta, G., & Angulo, T. (2020). La relajación y estrés laboral en el personal docente: una revisión sistemática. *Revista lecturas: Educación física y deportes*, 25(266), 1-10. Obtenido de

<https://www.efdeportes.com/efdeportes/index.php/EFDeportes/article/download/1617/1250?inline=1>

- Castagnola, V., Castagnola, G., Castagnola, A., & Castagnola, C. (2020). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil publico de Perú. *Journal of business and entrepreneurial*, 4(3), 80-89. doi:<https://doi.org/10.37956/jbes.v4i2.69>
- Castro, K. O., & Delgado, J. M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovacion Tecnologica. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - regla*. Lima. Obtenido de <http://portal.concytec.gob.pe/index.php/informacion-cti/reglamento-del-investigador-renacyt>
- Delgado, S. K., Calvanapón, F. A., & Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18. doi:<https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Delgado, S., Calvanapón, F., & Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/html/>
- Direccion Regional de Salud. (2021). *La salud mental de nuestros profesionales sanitarios se encuentran seriamentne comprometida*.

DIRESA. Obtenido de http://www.diresajunin.gob.pe/noticia/id/2020072544_la_salud_mental_de_nuestros_profesionales_sanitarios_se_encuentra_seriamente_comprometida/

Echavarría, A., Gómez, S., Pineda, J., Figueroa, O., & Gómez, S. (2019). Estrés laboral en los empleados de un Hospital de III nivel para el año 2019. *Revista CIES*, 10(2), 110-123. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62339412/263-815-1-PB20200311-124337-425l5f-libre.pdf?1584048772=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEstres_laboral_en_los_empleados_de_un_Ho.pdf&Expires=1675267762&Signature=Ykxa1JyRRRo3yrSMZYuZgZ-jH7o

Gusmán, E. (2022). Gestión del talento humano y motivación laboral en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, 2019. *Revista Pakamuros*, 10(1), 78-90. Obtenido de <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/270/358>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología De La Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.

Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C., & Tapia, N. (2020). Importancia y capacitación personal aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *Revista Dialnet*, 5(6), 398-409. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897679>

- Iguasnia, S., & Saquisela, M. (2021). Estrés laboral, causas y consecuencias en los docentes de la Unidad Educativa Fiscal Jaime Roldós Aguilera del Distrito Ximena 2 de la ciudad de Guayaquil. *Revista Dialnet*, 6(1), 18-28. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897544>
- Jiménez, M. J., Albornoz, E. J., Vega, V., Jiménez, L. M., & Hermida, X. A. (2023). Estimación del Estrés Laboral en Personal de enfermería de Cuidados Críticos del Hospital Quito N°1 de la Policía, abril 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 12300-12316. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4252
- Lastre-Amell, G., Gaviria-García, G., Herazo-Beltrán, Y., & Mendinueta-Martínez, M. (2018). stresores laborales en el personal de enfermería de unidades de cuidados intensivo. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 13(5), 323-329. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1702/170263776003/html/>
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-554. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8054554>
- Noguera, H. (2021). Fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento en relación al estrés laboral: una experiencia de sistematización. *Revista Scielo*, 1(40), 1-18. doi:<http://dx.doi.org/10.15517/revenf.v0i40.43713>
- Organizacion Iberoamericana de Seguridad Social. (2021). *Guia para la mejora del estres laboral*. Obtenido de <https://oiss.org/wp-content/uploads/2021/12/EOSyS-14-Estreslaboralv3.pdf>

- Pandey, D. (2020). Work stress and employee performance: an assessment of impact of work stress. *International Research Journal of Human Resource and Social Sciences*, 7(5), 124-135. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63773213/IRJHRSS10_May2020-956920200629-110729-17k3j1k-libre.pdf?1593426742=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DWORK_STRESS_AND_EMPLOYEE_PERFORMANCE_AN.pdf&Expires=1675289930&Signature=dgM1Y2FqO78GUa1KQ
- Tirado, G., Rodríguez-Cifuentes, F., Llorente-Alonso, M., Rubio-Garay, F., Topa, G., & López-González, Á. (2022). Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa y quejas subjetivas de salud: Un modelo de mediación moderada con profesionales sanitarios. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 13(2), 93-103. Obtenido de <https://www.proquest.com/openview/1e0058c90b20fc50b9f7f3ae77468e9e/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026618>
- Torres, E., Fretel, N. M., Coral, M., & Ramírez, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *VIVE. Revista de Investigación en Salud*, 4(10), 64 -71. doi:<https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>
- Trujillo, C., & Quispe, A. (2021). Estres laboral en personal de enfermería del centro de salud Alberto Barton del Callao, 2021. *Rev.Cient. Cuidado y Salud Pública*, 1(2), 46-53. doi:10.53684/csp.v1i2.25

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Pregunta de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
Estrés y desempeño del personal de salud en el Hospital II-I Contamana 2023.	<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño del personal de salud en el hospital II-I Contamana 2023?</p> <p>Problemas específicos 1. ¿Cuál es el grado de estrés en el personal de salud en el hospital II-I Contamana 2023? 2. ¿Cuál es el nivel de desempeño del personal de salud en el hospital II-I Contamana 2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el estrés y el desempeño del personal de salud en el hospital II-I Contamana 2023.</p> <p>Objetivos específicos 1. Conocer el grado de estrés en el personal de salud en el hospital II-I Contamana 2023. 2. Conocer el nivel de desempeño del personal de salud en el hospital II-I Contamana 2023.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación inversa significativa entre el estrés y el desempeño del personal de salud en el hospital II-I Contamana 2023.</p> <p>Ho: No existe relación inversa significativa entre el estrés y el desempeño del personal de salud en el hospital II-I Contamana 2023.</p> <p>Hipótesis específicas Hi₁: El grado de estrés en el personal de salud en el hospital II-I Contamana 2023, es alto. Hi₂: El nivel de desempeño del personal de salud en el hospital II-I Contamana 2023, es bajo.</p>	<p>Tipo de estudio: Aplicada Nivel descriptiva-correlacional</p> <p>Diseño de estudio: No experimental</p>	<p>Población: Confirmada por 2018 colaboradores del Hospital II-I Contamana.</p> <p>Muestra: Confirmada por 139 colaboradores.</p> <p>Procesamiento de datos: Excel SPSS</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p>

2. Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA A LOS COLABORADORES

Estimado trabajador, a continuación, se presenta una serie de ítems que exponen situaciones estresores, ante ello, lea detenidamente cada uno de los enunciados y de acuerdo a su percepción califique con qué frecuencia le generan estrés, tomando en cuenta la siguiente escala de medición:

Nunca	Alguna vez	Frecuentemente	Muy frecuentemente
N	Av	F	Mf

Nº	Ítems (situaciones estresores)	Respuesta			
		N	Av	F	Mf
Carga de trabajo (físico)					
1	No compartir experiencias y sentimientos con enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería del servicio				
2	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal				
3	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería				
4	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente				
5	No tener tiempo suficiente para realizar todas las tareas de enfermería				
6	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio				
Muerte y sufrimiento (psicológico)		N	Av	F	Mf
7	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes				
8	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana				
9	La muerte de un paciente				
10	Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha				
11	Ver a un paciente sufrir				
Preparación insuficiente (psicológico)		N	Av	F	Mf
12	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente				
13	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente				
14	No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente				
15	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente				
16	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento				
17	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado				

Falta de apoyo (psicológico)		N	Av	F	Mf
18	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas				
19	No tener ocasión para expresar a enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes				
20	Personal y turno imprevisible				
Incertidumbre en el tratamiento (psicológico)		N	Av	F	Mf
21	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora				
22	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente				
23	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente				
24	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible				
Problemas con los médicos (social)		N	Av	F	Mf
25	Recibir críticas de un médico				
26	Problemas con uno o varios médicos				
27	El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo				
28	El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente				
29	El médico no está presente en una urgencia médica				
Problemas con otros miembros (social)		N	Av	F	Mf
30	Problemas con su supervisor				
31	No tener ocasión para hablar con enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería sobre problemas en el servicio				
32	Dificultad para trabajar con uno o varios enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería de otros servicios				
33	Recibir críticas de un supervisor				
34	Dificultad para trabajar con uno o varios enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería del servicio				

ENCUESTA A LOS COLABORADORES

El presente cuestionario sirve para medir el nivel de desempeño laboral, para ello se les pide responder con responsabilidad y marcar con X la pregunta que este acorde a su percepción. De acuerdo a la escala de medición que se presenta a continuación:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N	Cn	Av	Cs	S

Nº	Ítems	Respuesta				
		N	Cn	Av	Cs	S
Motivación con el desempeño						
1	Tienes ambición en desarrollarte como profesional.					
2	En tu centro laboral, evitas conflictos que puede afectar tú desempeño.					
3	Satisfaces todas tus necesidades y deseos dentro de la institución					
4	Cumples con las metas según las expectativas puestas en ti.					
Ambiente para el desempeño		N	Cn	Av	Cs	S
5	El hospital te brinda los equipos y materiales necesarios para cumplir con tus labores					
6	El personal cumple con el perfil según el puesto que ocupan en la institución.					
7	Las condiciones económicas ofrecidas por la entidad contribuyen al buen desempeño.					
8	El personal respeta las reglas y políticas de la institución.					
9	Desarrolla mejor su trabajo al recibir apoyo de los jefes.					
10	Desarrolla su trabajo tomando en cuenta las leyes y regulaciones de la institución.					
Capacidad para el desempeño		N	Cn	Av	Cs	S
11	Pones en práctica tus habilidades técnicas para optimizar tu desempeño laboral					
12	Pones en práctica tus habilidades interpersonales					
13	Pones en práctica tus habilidades para solucionar problemas bajo cualquier circunstancia					
14	Pones en práctica tus habilidades analíticas para optimizar tu desempeño laboral.					
15	Pones en práctica tus habilidades de comunicación para optimizar tu desempeño laboral					

3. Estadística complementaria

Escala: Estrés

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Válidos		139	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
Total		139	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	34

Escala: Desempeño

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Válidos		139	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
Total		139	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	15

4. Consentimiento informado

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:

.....
.....

....., del Sr. tiene como objetivo medir

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

Nombre del participante:

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable