

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



DESEMPEÑO LABORAL Y ESTRÉS EN TIEMPOS DE COVID-19 EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CONTINGENCIA HERMILIO VALDIZAN DE HUÁNUCO 2021

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO (A) EN PSICOLOGÍA

TESISTAS:

**FROILÁN VLADIMIR CASTELLO TRUJILLO
CINTHIA CRIS MARTÍNEZ PONCIANO**

ASESORA:

Dra. EDITH HAYDEE BERAÚN QUIÑONES

HUÁNUCO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedicamos el presente trabajo a Dios por sobre todas las cosas, el cual siempre guía y cuida de nuestro andar en la vida.

A nuestros padres por el apoyo incondicional y tiempo que nos dedican.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán por formarnos profesionalmente y de esta manera brindar nuestros conocimientos a la sociedad.

A nuestros docentes de la Facultad de Psicología quienes nos dedicaron tiempo y paciencia para formarnos profesionalmente.

A la Dra. Beraún Quiñones Edith, por su apoyo y dedicación la cual fue un soporte importante para el desarrollo de nuestra investigación, considerando el tiempo y la motivación con nosotros.

A los directivos del Hospital de contingencia por brindarnos las facilidades para la ejecución de la investigación.

Al personal de salud del Hospital por cedernos su tiempo y de esta manera colaborar con el estudio.

RESUMEN

El estudio se planteó con el objetivo de determinar la relación entre desempeño laboral y estrés en tiempos de pandemia en el personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021. El estudio tiene un enfoque cuantitativo, de tipo básico y diseño no experimental además será descriptivo correlacional de corte transversal. La población estuvo conformada por todos los trabajadores de la salud del Hospital de contingencia del Hermilio Valdizán Huánuco, aproximadamente 320 distribuidos en las diferentes áreas, de las cuales se obtuvo una muestra de 92 participantes para la ejecución de la investigación. Los resultados obtenidos muestran que el 8% de los encuestados presenta un desempeño regular y un bajo nivel de estrés, así mismo el 92% de los participantes presenta un buen desempeño y bajo estrés, el 12% de los encuestados presentan un desempeño regular y un nivel de estrés medio, el 88% de los participantes presentan un buen desempeño y un nivel de estrés medio, no se reportaron desempeño laboral regular con nivel de estrés alto, pero sí 2 participantes presentaron un buen desempeño y un nivel alto de estrés. Concluyendo que existe una relación entre las variables de estudio.

Palabras claves: Desempeño laboral, estrés, pandemia.

ABSTRACT

The study was proposed with the objective of determining the relationship between work performance and stress in times of pandemic in the health personnel of the Hermilio Valdizan Huánuco 2021 contingency hospital. The study has a quantitative approach, of a basic type and non-experimental design, and it will also be descriptive correlational cross section. The population was made up of all the health workers of the Hermilio Valdizan Huánuco contingency Hospital, approximately 320 distributed in the different areas, from which a sample of 92 participants was obtained for the execution of the research. The results obtained show that 8% of the respondents present a regular performance and a low level of stress, likewise 92% of the participants present a good performance and low stress, 12% of the respondents present a regular performance and a low level of stress. medium stress level, 88% of the participants presented a good performance and a medium stress level, no regular job performance with a high stress level were reported, but 2 participants presented a good performance and a high level of stress. Concluding that there is a relationship between the study variables.

Keywords: Job performance, stress, pandemic.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
INDICE	vi
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE FIGURAS.....	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.1. FUNDAMENTACIÓN O SITUACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2.1. Problema General.....	12
1.2.2. Problemas específicos.....	12
1.3. OBJETIVOS	13
1.3.1. Objetivo General.....	13
1.3.2. Objetivos Específicos.....	13
1.4. JUSTIFICACIÓN	14
1.5. LIMITACIONES.....	14
1.6. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	15
1.6.1. Hipótesis General	15
1.6.2. Hipótesis específica:.....	15
1.7. VARIABLES	16
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	17
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
2.2. BASES TEÓRICAS.....	20
2.3. BASES CONCEPTUALES	36
2.4. BASES EPISTEMOLÓGICAS	37
CAPÍTULO III METODOLOGÍA.....	39
3.1. ÁMBITO.....	39
3.2. POBLACIÓN	39

3.3. MUESTRA	39
3.4. NIVEL Y TIPO	40
3.5. DISEÑO	40
3.6. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTO.....	41
3.7. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD	45
3.8. PROCEDIMIENTO.....	46
3.9. TABULACIÓN Y ANÁLISIS	46
3.10. CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	46
CAPÍTULO IV RESULTADOS	48
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	48
4.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	52
CAPÍTULO V DISCUSIÓN.....	54
5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	54
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
ANEXOS.....	11
Anexo 1 Matriz de consistencia.....	11
Anexo 2 Consentimiento Informado.....	11
Anexo 3 Escala Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI- HSS).....	12
Anexo 4 Validación del Instrumento	14
Anexo 5 Operacionalización de Variables	20
Anexo 6 Evidencias de Aplicación:	23

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Estadísticas de fiabilidad según Barraza A.....	43
Tabla 2.	Estadísticas de fiabilidad según Maslach y Jackson.....	45
Tabla 3.	Relación de los participantes del estudio según el género.....	48
Tabla 4.	Distribución según la edad de los participantes.....	49
Tabla 5.	Distribución de los participantes según el desempeño laboral.	50
Tabla 6.	Distribución según el grado de estrés de los participantes.	51
Tabla 7:	Relación entre el desempeño laboral y el estrés de los participantes.	52
Tabla 8.	Análisis de significancia de las variables relacionadas.	53

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Relación de los participantes del estudio según el género.....	48
Figura 2. Distribución según la edad de los participantes.....	49
Figura 3. Distribución de los participantes según el desempeño laboral.	50
Figura 4. Distribución según el grado de estrés de los participantes.	51

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, en el planeta en el cual vivimos ha tomado un giro distinto, dentro de los cuales como para los expertos de la salud, a fines del mes del año 2019 una extraña patología lo cual se suponía era una neumonía, apareció en China especialmente en los Nosocomios de Wuhan, estudiosos de China plantearon que el problema se había iniciado en un mercado de alimentos exóticos en Wuhan, sitio en el cual circulan turistas de todo el planeta, construyendo una alerta mundial, y para el mes de enero las indagaciones por parte del Comité Universal de Taxonomía de Virus (ICTV, por sus siglas en inglés) lo llamó SARS-CoV-2, considerando q era un virus nuevo , permitió la aparición al hoy denominado Covid-19. Con el pasar del tiempo, personas en otros territorios, comenzaron a exponer, los mismos síntomas, pasando de una epidemia a una enfermedad que se generalizó en todo el mundo, y como es de entendimiento de la mayor parte de las personas, esto produjo que el sistema de sanitario perdiera el control y colapse.

Por lo antes mencionado, en este sentido, se exploró la medida en la que el ambiente de trabajo junto con otros factores, pueden ser influyente en la relación del desempeño laboral y el estrés , para alejar las dudas que aparecen ante la problemática formulando las siguientes interrogantes como: Cual es la relación entre las variables de estudio, las cuales tuvieron como objetivo, determinar la relación entre desempeño laboral y estrés en tiempos de pandemia ene el personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizan Huánuco 2021.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. FUNDAMENTACIÓN O SITUACIÓN DEL PROBLEMA.

Actualmente nos encontramos luchando contra esta pandemia a nivel mundial, para los estudiosos esta pandemia trae como consecuencias un desequilibrio mental tales como depresión, el estrés, insomnios y ello repercute en la salud mental. El problema que actualmente estamos viviendo es demasiado delicado poder tocar el tema ya que ello, trae como consecuencias problemas de tipo mental, no solamente podría dañar la forma de atención, ya que podría tener un impacto significativo en cuanto a la salud y mejorar la calidad de vida por lo que es importante y urgente cuidar el estado mental. De la misma manera como laborar desde nuestros hogares, la pandemia que venimos atravesando en la actualidad modificó los modos de trabajos cotidianos lo cual, trae como consecuencia los miedos, la ansiedad, el cansancio de la mente, provocado por esta pandemia que viene atravesando toda la humanidad.

De acuerdo (conexionesan, 2020) la llegada del coronavirus, en muchas instituciones, de diferentes partes del mundo hizo, que se implementara el trabajo con medidas preventivas extremas, la adaptación a las mismas no fue muy rápida en el sentido del cuidado extremo. Debido a la pandemia, muchos trabajadores de la salud por primera vez, sintieron la necesidad de incrementar sus medidas preventivas.

Según (república, 2020) En, medio de la coyuntura, la declaración de emergencia por la enfermedad Covid-19 se extremaron los cuidados del personal de salud, ante esta medida y el incremento de los contagios, el miedo del personal de salud incrementó los problemas de estrés por las prácticas diarias y el cuidado a los enfermos.

Según (gob.pe, 2020) Debido a la coyuntura actual, el mundo está siendo muy maltratado y afectado, debido a la dura realidad de la salud, a causa de esta nueva enfermedad del Covid-19 afectando el estado fisiológico y normal de la mente, en especial a sujetos que tienen ansiedad o algún grado de cuadros depresivos. Actualmente la población peruana se encuentra en emergencia sanitaria. La basta información televisiva del coronavirus en los medios comunicativos causa en muchos seres humanos demasiada preocupación y ésta se produce principalmente en las personas que padecen ansiedad.

La problemática que vivimos actualmente trayendo como consecuencia problemas mentales, pudiendo no solamente deteriorar la importancia de prestar servicios, sino también puede tener una consecuencia significativa en la salud así como la calidad de vida, por lo que es necesario el proteger las emociones. A partir de la pandemia, generalmente el trabajo lo realizamos desde nuestros hogares, lo cual cambió los estilos de labores, trayendo como consecuencia el miedo, la ansiedad y otras emociones como el cansancio mental que produce la pandemia. De la misma manera el estrés en el trabajo es un enemigo en los centros de salud, ya que ello es una de las causantes principales en la que, los personales de salud disminuyan su eficacia en la calidad de prestar servicio.

De acuerdo a (Chávez, 2016) en la actualidad, en la mayor parte de nuestro entorno (laboral, familiar y personal) producen niveles elevados de estrés, muchas de ellas originan en las personas estados de intranquilidad y malestar, dichos estados podrían desencadenar alteraciones psicológicas considerables. Por ello, el estrés comienza, a causa de los requerimientos ambientales que siente la persona, es importante reconocer la misma para tomar las medidas oportunas para conllevar el problema, mejorarla y por ende prestar servicios de calidad. (Aguirre Azañero, 2018, pág. 8)

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre desempeño laboral y estrés en tiempos de Covid-19 del personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre desempeño laboral y falta de apoyo organizacional en tiempos de Covid-19 en el personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021?

¿Cuál es la relación entre desempeño laboral y recarga laboral en tiempos de Covid-19 en el personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021?

¿Cuál es la relación entre desempeño laboral y dificultad interpersonal en tiempos de Covid-19 en el personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021?

¿Cuál es la relación entre desempeño laboral y falta de justicia organizacional en tiempos de Covid-19 en el personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre desempeño laboral y estrés en tiempos de Covid-19 en el personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer la relación entre desempeño laboral y falta de apoyo organizacional en tiempos de Covid-19 en el personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021
- Hallar la relación entre desempeño laboral y recarga laboral en tiempos de Covid-19 en el personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021.
- Determinar la relación entre desempeño laboral y dificultad interpersonal en tiempos de Covid-19 en el personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021.
- Establecer la relación entre desempeño laboral y falta de justicia organizacional en tiempos de Covid-19 en el personal de salud del Hospital de contingencia “Hermilio Valdizán” Huánuco 2021.

1.4. JUSTIFICACIÓN

En el desempeño laboral del personal de salud durante la pandemia es importante considerar las formas preventivas y el rol durante los cuidados y procedimientos del personal, así como los temores de contagio en el entorno familiar.

Por tal motivo, es considerado de gran importancia determinar las relaciones de desempeño laboral y el estrés del personal de salud, garantizando así que la acción conserve su multiplicación.

Ya de otros lados, la importancia en la sociedad deriva en la educación y control del estrés que se desarrolla actualmente en el medio laboral permitiendo la gratificación individual y la educación de personas que necesitan las sociedades para que solucionen las dificultades.

Por otro lado, los aportes prácticos están bastante relacionados a la evaluación que individualmente los profesionales realizan de su trabajo y la importancia que presenta en el conocimiento de los casos y desarrollo de problemas.

Los aportes metodológicos están de la mano con la accesibilidad en la toma del cuestionario en desempeño laboral y estrés en personal de salud. De este modo, se tenga un mejor conteo de las variables planteadas.

En tiempos en el cual nos encontramos es pertinente presentar y conocer cómo se relaciona el desempeño laboral con el estrés del personal de salud ya que esto permitirá dar un mayor alcance para el control de las mismas.

1.5. LIMITACIONES.

Limitaciones para tener contacto con los que participaran en la muestra, esto debido a que el personal de salud se encuentra inmerso a los altos índices de contagio.

Limitaciones bibliográficas, en la medida que no se encuentran investigaciones relacionadas con las variables de investigación, para el plano local.

Limitaciones hacia la generalización, en el sentido de que la investigación se llevará a cabo en profesionales de la salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán.

Limitaciones relacionadas con la población en estudio, es importante considerar a otros centros Hospitalarios para un mayor tamaño de la muestra.

1.6. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis General

- HI.** El desempeño laboral se relaciona con elestrés en tiempos de Covid-19 en el personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021.
- H0.** El desempeño laboral no se relaciona al estrés en tiempos de Covid-19 en el personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021.

1.6.2. Hipótesis específica:

- HI.** El desempeño laboral se relaciona a la falta de apoyo organizacional en tiempos de Covid-19 en el personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021.
- H0.** El desempeño laboral no se relaciona a la falta de apoyo organizacional en tiempos de Covid-19 en el personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021.
- HI.** El desempeño laboral se relaciona con la recarga laboral en tiempos de Covid-19 en el personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021.
- H0.** El desempeño laboral no se relaciona con la recarga laboral en tiempos de Covid-19 en el personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021.
- HI.** El desempeño laboral se relaciona con la dificultad interpersonal en tiempos de Covid-19 en el personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021.
- H0.** El desempeño laboral no se relaciona con la dificultad interpersonal en tiempos de Covid-19 en el personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021.

HI. El desempeño laboral se relaciona con la falta de justicia organizacional en tiempos de Covid-19 en el personal de salud del Hospital de contingencia “Hermilio Valdizán” Huánuco 2021.

H0. El desempeño laboral no se relaciona con la falta de justicia organizacional en tiempos de Covid-19 en el personal de salud del Hospital de contingencia “Hermilio Valdizán” Huánuco 2021.

1.7. VARIABLES

- Desempeño Laboral.
- Estrés del personal de salud
- Sexo
- Edad

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Internacionales

Monterrosa, Dávila y Mejía (2020), realizaron la investigación “Estrés laboral, ansiedad y miedo al Covid-19 en médicos generales colombianos” El objetivo del presente estudio fue determinar la presencia de síntomas de stress laboral, ansiedad y miedo al Covid-19 en médicos generales. Metodología, transversal que exploró síntomas y percepciones durante la pandemia en los médicos generales de Colombia los cuales fueron sometidos a confinamiento, ejercieron su profesión durante 2020, se les aplicó una encuesta con el consentimiento informado, anónima y voluntariamente, desarrollaron un formulario virtual con preguntas generales sobre el virus. El cuestionario buscó conocer problemas psicosomáticos sirviéndose de la escala para el trastorno del Estrés Generalizado y miedo al Covid-19 obteniendo como resultado que, de los 531 médicos cuyas edades fluctuaban entre los 30 años. El 73.3% que laboraban presentaron stress en el 72%, más frecuente en aquellos que laboran laboraban en las capitales (p,0.04). El 37% presentó síntomas de temor al Covid-19 llegando a la conclusión que, 7 de cada 10 participantes presentó síntomas de estrés laboral.

Duque y Ramírez (2020) en su estudio sobre “Percepción del rendimiento laboral individual en tiempos de pandemia por Covid-19 y acercamiento al trabajador de la salud” con el objetivo describir la percepción del rendimiento laboral individual en el personal de sector salud en el desarrollo de la pandemia por Covid-19 en Colombia para lo cual se utilizó el método con enfoque de investigación cuantitativo, con una recolección de datos no estandarizados, realizado mediante una encuesta virtual anónima, aplicada a 113 profesionales de la salud. Donde se obtuvo como resultado que el rendimiento en la tarea se obtiene mayor rendimiento para el contexto, obteniendo un Rho igual a 0.635 (IC 99%). Al evitar comportamientos laborales contra productores se obtiene

mayor rendimiento en el contexto Rho de 0.412 (IC 99%) y mayor rendimiento en la tarea Rho de 0.339 (IC 99). se concluye que el estudio se encontró un buen promedio en la forma de percibir el rendimiento en el trabajo para el personal del sector salud en tiempo de pandemia, por consiguiente, al presentarse mejores logros aumentará el entorno psicológico y social.

Hungría (2020) presentó su tesis “Estrés producido por Covid-19 en personal del Centro de Salud Saucos, Guayaquil – Ecuador” con el objetivo de Identificar el nivel de Síndrome de Burnout en el personal de salud del Centro de Salud de Saucos, Guayaquil, Ecuador 2020, donde la metodología para la investigación fue descriptiva simple, cuantitativo de corte transversal se desarrolló mediante una encuesta a 60 trabajadores del centro de salud de Saucos donde se aplicó el test de Maslach Burnout Inventor y teniendo como resultado que el síndrome de burnout de nivel medio a nivel alto, 53% de nivel medio y un 47% de nivel alto, en la dimensión de cansancio emocional un 51,7% alto , para la despersonalización el 45% medio, el de realización personal tiene un porcentaje de 55% el cual constituye un nivel alto por lo que se llega a la conclusión que el Centro de Salud presenta un nivel medio a alto de Síndrome de Burnout, se identificó que el personal de salud que labora en esta institución presenta un grado medio y alto de ansiedad.

Viloria y Paredes (2018), realizan un estudio en la cual se presenta a un grupo de personal de trabajo de la facultad de salud, con el objetivo de encontrar rendimiento laboral y el estrés en la universidad de los Andes, donde la metodología fue de tipo correlacional transversal y el estudio constaba de 2576 profesionales, se procedió a entregar un cuestionario de preguntas en mano a un número igual de profesionales, donde se muestra que las características del estudio de un muestreo aleatorio estratificado proporcional con margen de error estimado 6,9% a nivel global, en el estudio se demuestra que existe un índice alto de síndrome de Burnout caracterizado por un nivel medio de despersonalización y de nivel medio de autoestima profesional. Donde se concluye que existe una relación entre rendimiento laboral y el estrés los cuales están relacionados a: agotamiento emocional que es el más alto seguido de despersonalización y como última la realización personal.

Nacionales:

Ochoa (2020), en su estudio titulado “Síndrome de Burnout y Calidad de Atención del personal de Imagenología- Emergencia durante pandemia Covid-19 Hospital Isidro Ayora, Loja” se planteó como objetivo Analizar el tipo de relación que existe entre el Síndrome Burnout y la calidad de atención del personal de imagenología emergencia del Hospital Isidro Ayora. Metodología, enfoque cuantitativo, de tipo básico y observacional, y de corte transversal. Con una población de 150 médicos y una muestra de 60, la encuesta nos permitió recolectar los datos mediante el cuestionario de preguntas cerradas. Los resultados obtenidos fueron, los niveles Burnout con 70% alto, para las dimensiones se obtuvo una calificación 75%. Con relación a la satisfacción del usuario el 62% estuvo insatisfecho y el 92% en sus dimensiones. Para lo cual se concluye que para mejorar la salud emocional del profesional se debe formular mejores planes y buscar una solución eficiente.

Pacori, Pachari y Quispe (2020), “Estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por Covid-19” tiene como objetivo recabar y analizar información respecto al estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral en tiempos de emergencia. Para el estudio se encuestaron a 120 trabajadores que llenaron los cuestionarios, el estudio fue de corte transversal, tipo observacional, correlacional, donde se encontró como resultado que: la falta de apoyo organizacional, recarga de trabajo, las dificultades interpersonales y la falta de justicia organizacional son desencadenantes del bajo rendimiento laboral y algunos factores sumados como: la emergencia sanitaria , hace que los trabajadores perciban una sobrecarga laboral y tensión por el trabajo en casa, se concluye que existe relación entre el desempeño laboral y el estrés, las organizaciones deberían darle importancia a sus trabajadores.

Abanto (2020), presentó la tesis titulada “Estrés laboral en el desempeño del personal de salud del Hospital de Trujillo durante el Estado de Emergencia, Covid-19 con el objetivo determinar la incidencia del estrés laboral en el desempeño del personal de salud del Hospital de Trujillo, durante el estado de emergencia Covid-19. Metodología, se aplicó la ruta cuantitativa,

observacional, dado que, donde se buscó explicar el comportamiento del personal con relación a la coyuntura en su contexto natural de corte transversal con alcance correlacional causal. Se desarrolló mediante un cuestionario elaborado por la misma autora, fue aplicado a 72 trabajadores para lo cual los resultados determinaron un nivel de estrés alto, equivalente al 54% y un regular desempeño de 67%, concluyendo que existe significancia entre estrés laboral y el desempeño del personal.

Chávez (2017) en su tesis “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial” con el objetivo de determinar el efecto que existe entre el Estrés Laboral y el Desempeño de los trabajadores administrativos” Metodología, tipo básica, descriptiva, la población de estudios fue de 32 trabajadores. Se aplicó una encuesta para recolectar datos, previamente validada, donde los resultados obtenidos muestran que el desempeño en los trabajadores tiene un porcentaje del 35% cuando estas no presentan sobrecarga laboral, a diferencia de trabajos con riesgo, donde el resultado fue de 64% lo cual permite conocer el incremento de las mismas, el estrés en los trabajadores se incrementa conforme se incrementa la carga laboral y el riesgo, se concluye en la existencia de una relación marcada en el rendimiento laboral y el incremento del estrés dentro de las labores realizadas.

2.2. BASES TEÓRICAS

Desempeño

Campbell et al. (1970), el desempeño corresponde a las formas de presentarse en las instituciones, teniendo en consideración el desenvolvimiento que muchas ocasiones están unidas a la acción dentro del trabajo. Se puede mencionar como definición a las conductas propias de las personas para tener una incorporación dentro de las ejecuciones propias en diversos campos de la vida cotidiana de las personas conjuntamente con el esfuerzo y las acciones que se pueden tomar (Ramos, Gracia, y Peiró,1996).

Desempeño Laboral

Mora (2007), Son las múltiples acciones del ser humano dentro de las organizaciones que en cierta manera beneficia a cumplirse los objetivos trazados y alcanzar las metas y logros dentro de la institución, muchas características de la institución pueden estar inmersas dentro del desenvolvimiento de sus empleados para lograr establecer el desempeño, las miras hacia adelante como organización es otra forma de presentarse como desempeño laboral y estas pueden llegar a concretar las metas y objetivos regidas por el desempeño laboral.

Evaluación del Desempeño

Según Chiavenato (2002) Permite conocer las formas de rendimiento presentes en cada una de las instituciones, teniendo en consideración sus habilidades de cada integrante de las mismas, siendo de suma importancia reconocer como se presentan cada uno de los miembros del equipo de trabajo considerando las actividades que cada uno realiza para medir a largo plazo los objetivos alcanzados y logrados considerando las metas, las evaluaciones consideran las aptitudes y su correlación con los rendimientos, esto permite conocer los desempeños de sus integrantes de la institución y poder fortalecer las debilidades para lograr las metas institucionales.

Las evaluaciones favorecen al desarrollo de la institución ya que considera las formas o permite reconocer las debilidades que se pueden encontrar y establece la reactivación de las deficiencias encontradas, es importante que las evaluaciones del desempeño se desarrollen de manera permanente.

Elementos de un sistema de evaluación del desempeño

Las formas que se elijan permiten reconocer los elementos relacionados en los desempeños, considerar la retroalimentación a los empleados para incrementar su desenvolvimiento. Tal y como indica Chiavenato (2002), como

lo establece recursos Humanos hace el esquema de evaluaciones del desempeño de todos los departamentos la cual obedece a la necesidad de unificar el procedimiento, facilitado la comparación en resultados entre grupos similares de trabajadores.

Factores del desempeño laboral

Santos Sánchez (2008). El origen para tener un adecuado rendimiento en el trabajo está en la competencia. Las competencias del trabajo son una amplia gama de conocimientos, experiencias, habilidades, sentimientos, actitudes y motivación que caracterizan a las personas, en su forma idónea demostrada, junto a un desempeño mayor del trabajador, en concordancia con los requerimientos, productivos y de servicio. Son necesarios que aquella competencia sea visible, medible y que ayude al logro de los propósitos en la institución.

Del mismo modo Ortiz Torres (2003) establece que las competencias profesionales están basadas en cualidades de la personalidad que permiten la autorregulación de la conducta en el ser humano con el enfoque en sus: habilidades y capacidades desarrolladas dentro de su trabajo, esto puede ser motivado en sentimientos, necesidades y valores agrupados a ella que permiten encontrar el desempeño profesional con eficiencia dentro de un contexto social establecido.

Cuesta (2001) formula que los seres humanos no solamente son competentes a partir de una visión cognitiva, hay que considerar la parte emotiva y como una totalidad, también la parte biológica, psicológica y social, los seres humanos en alguna dimensión del desempeño de trabajo.

Se puede resumir que su rendimiento triunfante de los recursos de los seres humanos, los jerárquicos incluyen no solamente la parte cognitiva y habilidades para realizar los trabajos, también se requiere de valores, actitudes y perfiles de la personalidad” Cuesta, 2001.

Los componentes del desempeño de trabajo se clasifican en 2:

a) Habilidades laborales

Hace referencia a: habilidades, facilidad, rapidez y actitud para desarrollar alguna actividad o trabajo, un sujeto con habilidades, es quien logra muchos éxitos debido al empleo de sus destrezas.

La capacidad se define como un proceso mediante el cual todo ser humano reúne aptitudes para conocer y practicar varios conocimientos, por más que aquellas condiciones se hayan empleado o no se hayan empleado, por ello, hacemos referencia a aquellas condiciones como el ambiente aprovechable útil para aumentar y mejorar las definiciones y las habilidades.

Ya se mencionó con anterioridad que las competencias son una gran cantidad de capacidades, habilidades, actitudes y destrezas. Los cuales se vinculen con el empleo y el y su nivel de trabajo en el puesto laboral. La enseñanza por competencia(s) son importantes en el progreso del pensar.

b) Relaciones Interpersonales

Los grupos se desarrollan dentro de la institución, consiguientemente, necesita el grado adecuado en la comunicación, apoyo y reconocimiento con los integrantes del equipo de trabajadores. Óptimos lazos de relaciones personales pudiendo crear la adecuada interrelación de los grupos y lograr la superación institucional.

Desde la antigüedad las producciones son series de alguna forma de metales o plásticos donde una cooperación organizada realizaba una buena labor. Las industrias transnacionales actualmente necesitan la ayuda de personal en muchos lugares del mundo. Las interrelaciones personales influyen en la forma de relaciones laborales, producción, atención al consumidor, labores en grupo, comodidad en el trabajo y otras aptitudes más.

Las buenas relaciones entre personas no son del todo beneficioso, hay que manejarlo adecuadamente por intermedio de las industrias pudiendo consecuentemente hacer que los trabajadores no se concentren adecuadamente en sus trabajos, no tomando decisiones adecuadas como el alejamiento pudiendo originarse el conformismo en una parte de trabajadores.

En conclusión, en trato entre personas son la base importante dentro del trabajo que deberían ser dadas por sus superiores, debiendo existir ambientes buenos y agradables entre los trabajadores para realizar buenas labores en las empresas.

Indicadores que influyen en esta dimensión:

- **La empatía:**

Ubicarse en el mismo lugar que la otra persona para poder reconocer las características de las mismas, dentro del contexto laboral.

- **El liderazgo**

El reconocimiento de las cualidades de toda persona con manejo de emociones para poder sacar adelante un equipo, todo ello de manera equitativa y con el ejemplo de ser participativo.

El Estrés

Conde (2009), establece que el estrés como la reacción producida ante determinados estímulos, que pueden o no ser aversivos actuando de una forma adaptativa, el estrés no es forzosamente un fenómeno negativo, algunas veces suele ser un proceso normal en el organismo, cuando las respuestas no sean adaptativas y patológicas.

Las situaciones de alarma, donde el sujeto responde inmediato, pueden activarse los sistemas del organismo, las cuales producen, entre otras cosas, aumento de adrenalina en la sangre, sudoración, la frecuencia cardiaca se incrementa, etc. Haciendo que la cantidad de sangre llegue aumentada, este

proceso permite que las personas tengan una reacción muy rápida ante situaciones de respuesta, cuando estas no son reguladas de manera normal por el organismo, pueden ocasionar alteraciones patológicas, complicando muchas respuestas del cuerpo, por lo que se recomienda la moderación en cuanto al control, la aparición del estrés, puede generar respuestas, que deben ser controladas a tiempo.

Situaciones de Estrés según su duración

Al coordinar con lo dicho por Selye en el año 1956, en los años posteriores, Trujillo y cols. (2007) clasifican en 3 situaciones de estrés de acuerdo al tiempo:

- Situación corta: Se da debido a estresores “suaves”, con un tiempo de durabilidad que va de algunos segundos a pocas horas; en el caso de continuar exponiéndolo habría riesgo en su salud.
- Situación moderada: Producidas por problemas intensos (dificultades con los parientes, recarga laboral), que presentan una duración que va desde una cantidad de horas llegando a varios días; precipitan síntomas y trastornos si están presentes las predisposiciones físicas o psicológicas (Tipos en la personalidad, por ejemplo)
- Situación alta o severa: Ocasionado por estresores crónicos (dificultades económicas, situaciones no modificables, reacción prolongada ante una pérdida de un ser querido, enfermedad permanente, el trabajo), con una duración de meses a años. Puede llevar probablemente a una enfermedad física o psicológica.

Estrés Laboral

Se ha definido como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación" (Comisión Europea, 2000)

Causas del Estrés Laboral

Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas del trabajo, y la manera en que gestionan, puede provocar estrés laboral. La demasía en la exigencia y presiones o las dificultades en su control podrían tener su causa de conceptualización herrada del trabajo, la deficiente gestión o los contextos de trabajo no satisfactorias. De la misma forma, estas formas podrían hacer que la clase trabajadora no adquiera el apoyo real a de las otras personas, o el control de sus actividades sea insuficiente y recarga laboral.

Mayormente los orígenes del estrés de trabajo se correlacionan con el modo en que se conceptualiza lo laboral la forma de cómo se gestiona las instituciones. Dichas causales podrían ser perjudiciales, por ello se les conoce como “peligros relacionados con el estrés”.

Generalmente, en estudios relacionados al estrés es aceptada la exigencia de 9 subcategorías de riesgos en relación al estrés. No olvidarse, que algunos de dichos riesgos podrían no universalizarse o no ser consideradas que perjudiquen en alguna de las culturas.

a. Características del trabajo

Características del trabajo

- Actividades invariables, rutinarias y tribales.
- Carencia de variedad.
- Actividades no agradables.
- Actividades que producen aversión.

Ritmo laboral

- Mucha carga laboral o escasez de la misma.
- Actividades laborales con plazos muy estrictos.

Horario laboral

- Horario laboral muy exigente e inflexible.

- Jornadas laborales demasiado largos o que no estén dentro de horarios normales.
- Horarios de trabajo imprevisibles.
- Turnos mal concebidos.

Participación

- Inadecuada participación en la toma de decisiones.
- Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral).

b. Contextos laborales:

Perspectiva profesional, posición socio económica y sueldo.

- Inseguridad laboral.
- Deficiencia en la visión profesional.
- Exceso en la promoción.
- Trabajo con baja valoración en la sociedad.
- Pago de salario por actividad laboral o destajo.
- Medición del rendimiento no justo o con poca claridad
- Demasía o falta de habilidades para el puesto.

Función en la Institución

- Función indefinida.
- Función contra puesta del mismo puesto.
- Mantener a otras personas.
- Atención constante a otros sujetos y hacerse cargo de sus problemas.

Vínculos entre personas

- Inspección no adecuada, poco considerada y aquellas que no proporcionan ayuda.

- Inadecuado trato entre los trabajadores.
- Amenaza, hostigamiento y tensión.
- Labores aisladas.
- La no existencia de procesos establecidos para dar solución a la problemática.

Culturas institucionales

- Deficiente comunicación.
- Mal manejo del líder.
- Poca claridad en sus propósitos y en su constitución de la institución.

Relación entre la vida familiar y la vida laboral

- Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar.
- Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.

Consecuencias del Estrés Laboral

a. Consecuencias para el trabajador

En general el trabajador con estrés laboral muestra signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta, entre ellas se mencionan, hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes.

b. Consecuencias psíquicas

El estrés laboral también genera consecuencias perjudiciales para la salud de la persona y el ambiente social y, además, inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal (INSHT, 2001). Entre las consecuencias negativas causados por el estrés están preocupaciones en demasía, falta de toma de decisiones adecuadas, confusiones, falta de concentración, dificultades al momento de mantener la atención, deficiencia en el manejo del control, sensaciones como desorientación, olvidos permanentes, interrupciones de la

mente, hipersensible a sus críticos, mal humorados, propensos de padecer accidentes y la ingesta de productos tóxicos. Al mantener dichos efectos podrían causar desórdenes psicológicos relacionados al estrés. Los que se presentan con mayor frecuencia son: Alteraciones en el sueño, alteraciones de ansiedad, miedos excesivos, alteraciones de tipo sexual, depresiones y otras alteraciones afectivas, alteraciones en la nutrición y alteraciones en la personalidad. Todas estas consecuencias deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones. (Insht, 2001b).

c. Consecuencias para la organización

Los efectos del estrés en el trabajo no solamente hacen daño a la persona, sino además podrían causar deficiencia en el plano del trabajo, influenciando de manera negativa ya sea en el plano de las relaciones entre personas, así como en sus rendimientos y desempeños laborales. Pudiendo inducir de este modo a las patologías, al ausentismo en el trabajo, incremento de accidentes o discapacidad en el trabajo, generando en la industria dificultades en la planificación, en las logísticas y de personales. Donde se evidencia el alto costo del personal y el alto costo económico que el estrés produce en el ámbito del trabajo. Entre los efectos que trae el estrés en las organizaciones es la inadecuada calidad en sus resultados; ya que la inadecuada concentración, el dolor físico, todos ellos traerán consecuentemente resultados finales inesperados en las tareas. Otra causa importantísima lo conforma el cansancio en demasía en la parte laboral observándose finalmente estrés no encausado. El sujeto que se “consume” en su parte laboral quiere decir que han terminado su reserva energética, posee deficiente sistema inmunitario que actúan en contra de las patologías, es deficiente en su área laboral, muestra falta de satisfacción tornándose cada vez más pesimista. El cansancio causado por la actividad laboral se da en sujetos convertidos en “adictos al trabajo”, quienes realizan hasta 80 horas a la semana. A pesar que los daños no sean evidentes al inicio, muchas horas de tensión podrían originar cansancio y tensiones físicas. Así como no está comprobado que al realizar muchas horas laborales redunde en el aumento de la productividad.

Factores del Estrés Laboral

a. Falta de apoyo Organizacional

Distribuciones temporales de trabajos y la rapidez que se complementan son causales de suma importancia. La frecuente exigencia de cumplir actividades en un periodo escaso de tiempo desencadena episodios de estrés. Dependiendo de la actividad laboral, el quien labora posee mayor o menor flexibilidad para organizar de manera temporal las actividades posibles de realizarse y controlar las pautas, pudiendo ser aprovechadas los medios y organizar las actividades de forma ventajosa y con mayor facilidad para realizarlos. A pesar de ello muchos sujetos no aprovechan estas oportunidades, más por el contrario se sobrecargan de actividades laborales y se ponen muchas exigencias continuadamente que no asumen adecuadamente.

Los horarios laborales distribuidos por turnos podrían desencadenar factores de estrés y, frecuentemente, son las causas de las alteraciones del sueño.

Las causales que influyen en esta dimensión son:

- Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la empresa:

Los superiores tienen el compromiso de invertir en las personas que realizan la conducción. Apoyando a su grupo, conforman su grupo, siendo de esta forma los mentores y quienes entrenan a su grupo de trabajo, de esta forma preocupándose por su grupo de trabajo. Un mentor que no hace la inversión en su grupo de trabajo, no tendrá un equipo efectivo.

- Falta de autoridad en la toma de decisiones:

Es necesario un jefe con capacidades suficientes que incluyan todos los trabajos relacionados, sin la necesidad de preguntar de manera frecuente con el jefe. Una problemática constante es dar deficiente autoridad, debido a que los procedimientos y políticas del equipo tienen límites y, y en otro caso, cada sujeto tiene y realiza poco controlen los actos de otras personas.

- Deficiente disposición de formar parte de grupos de trabajo:

Realizar trabajos individualmente depende de la personalidad y el carácter de cada persona, tratándose de sujetos que quieren evadir el estrés. Su grado de presión y estrés por las actividades grupales son mucho mayores que cuando hacen actividades individuales, debiendo llegar a acuerdos que, por el número de sujetos y puntos de vista diferentes, podrían ser dificultosos de lograrlo, pero lo ideal es unirse tener lazos con otros integrantes y con aquellos quienes se identifican con sus objetivos para lo cual se creó el equipo generándose pertenencia haciendo que tengan la característica de cohesión con los integrantes del grupo.

b. Demanda o recarga laboral

La recarga laborales el origen más frecuente de estrés. Podría referirse de demandas excesivas, refiriéndose a cantidades laborales o de exigencias relacionadas con la calidad laboral, cuando son de mayor responsabilidad. La recarga en cantidad se equipará al estrés frecuente de lo que se quejan muchos seres humanos y es comparable a la fatiga laboral. La recarga cualitativa es de mayor subjetividad el cual tiene que ver de juicios valorativos del sujeto si éste está en la capacidad de asumir o no lo está. La recarga excesiva está en relación con las necesidades en las formaciones y habilidades para realizar las actividades y su complejidad.

La exigencia laboral viene de la mano de buscar una mayor producción y calidad, para ajustarse a nuevas leyes, para adaptar en el empleo de novedosas tecnologías que constantemente llevan a modificaciones en los procesos y el requerimiento de sus procesos necesariamente la entrega del mismo por parte del trabajador. Dichas realidades podrían ser realidades que derivarían en exigencias o críticas debido a que no llevan a realizarse actividades efectivas y rápidas.

Varios estudios nos señalan varios motivos sociales generales como los factores desencadenantes de estrés laboral. Al posible trabajador al exigir cada vez mayores capacidades. A mayor competitividad y la falta de seguridad en la

actividad laboral causa mayor exigencia al trabajador y hace que él deje de lado otras partes de la vida de mayor gratificación, ya sean los tiempos que se pasan en familia o también el conversar con las amistades, los pasatiempos y los deportes. La totalidad de los seres humanos se nos hace necesario el tiempo personal y de distracción los cuales se ven afectados cuando se incrementan las demandas laborales. Los problemas para ponerse de acuerdo entre lo laboral y familiar es una de las formas actuales de estrés. La monotonía de las actividades son causantes también de estrés.

Hay relación entre hacer actividades repetidas con poco tiempo de duración por una parte y el estrés y los problemas de salud por otra parte, relación que no se produce en las actividades laborales que se caracterizan por su diversidad. La ausencia de actividad laboral o poca carga, podrían desencadenar episodios de estrés.

Las causas que influyen a esta dimensión son:

- Poca cantidad de personas que laboran:
- Desconocer la situación que tendría que lidiar de manera diaria.
- Falta de tiempo libre.

c. Dificultad Interpersonal

Los ámbitos genéricos que se denominan niveles ocupacionales y de las actividades que desarrolla el quien trabaja, en relación con las exigencias laborales, de cuál es su actividad en la institución, de los deberes que deben hacer o de los que no deben hacer o hasta donde culmina los ámbitos de sus responsabilidades. Relacionadas estos modos con su característica interior a sus correlaciones entre personas como las ambigüedades y los conflictos de tareas. La carencia en las definiciones de las actividades a realizarse conlleva a la poca claridad en los roles, en consecuencia, el trabajador no tiene la claridad de qué es lo que debe realizar debido a que no tiene información suficiente y clara.

Los conflictos de roles se originan al existir diferencias importantes entre cómo describen la actividad laboral, por ejemplo, de sus actividades que lo conforman, y de la forma en cómo son percibidas por otras personas y se generan también cuando no se corresponden con lo esperado generado en el posible trabajador con las realidades del trabajo. Estos tipos de conflictos afectan a escalones menores de organización, también podrían darse en profesionales calificados. Las responsabilidades en especial relacionadas sobre otros sujetos más que sobre maquinarias o procedimientos, son factores desencadenantes de estrés, así como responsabilidades excesivas al tomar decisiones que repercuten negativamente sobre otros sujetos. Las responsabilidades exageradas causan disminución del gusto por el trabajo y actitudes negativas hacia las actividades. En la cara opuesta, la ausencia de responsabilidades, la falta de autocontrol de los procedimientos, falta de autonomía en momentos decisivos desencadenan episodios estresantes.

Los causales que influyen en esta dimensión son:

- Problemas entre personas:

Son los resultados de diferencias incompatibles, como respuesta de algunas formas de interferencias u oposiciones.

- Alta competitividad:

El ser competitivos es una gran ventaja para subir los peldaños en el área donde se desarrolla.

- Convivencia problemática con personas externas a sus sectores:

Promover adecuadas interrelaciones hace falta de bastante trabajo y respeto entre sí. También el trato entre personas, son de complejidad. Aunque puede existir conflictos entre áreas dentro del trabajo se debe buscar la estabilidad entre colegas es por eso importante tomar en cuenta los valores más relevantes para así poder favorecer las relaciones interpersonales.

d. Fuentes extrínsecas de insatisfacción

Las relaciones sociales en el trabajo son otro factor de estrés laboral. Las relaciones personales son muy importantes, y dentro de ellas destacan los conflictos personales con factor de estrés. Por el contrario, el apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generan lazos emocionales y fomentan las habilidades para afrontar el estrés. La cohesión grupal contrarresta los efectos negativos de la ambigüedad y del conflicto de rol, comentados anteriormente.

Los factores sociales de mayor importancia son la falta de comunicación o la falta de ayuda del jefe, al no existir se degrada y podría ser el origen primordial del estrés. A veces se refiere en la deficiencia de conocimiento y en las valoraciones de las actividades realizadas cuando hacen la exigencia de un refuerzo adecuado. Otras fuentes de carga laboral es la demasía de las críticas laborales del sujeto quien realiza el trabajo.

La carencia de interrelaciones de los sujetos en el ámbito laboral, la falta de relaciones personales y la carencia en la ayuda son estresores importantes que las capacidades interpersonales podrían disminuir: Las capacidades tienen dependencia de los sujetos, ya que hay personas más extrovertidas y otros podrían ser aprendidas dentro del trabajo y aquellos que sean fuera del puesto. La capacitación en habilidades comunicativas, de ser líderes, resolución de problemas y el entrar de acuerdo se llevan a cabo en la formación profesional y deberían incluirlas en las planificaciones de organización de las empresas. Las relaciones individuales y familiares son interacciones entre la vida personal y familiar. Las relaciones familiares desempeñan un rol principal en la personalidad de todas las personas y hace que tenga una función decisiva en el agrado laboral y el estrés en el trabajo. Muchos sujetos presentan problemas de “desconectarse” de las dificultades del trabajo y llevarlas a casa los disgustos mínimos o máximos del trabajo. La casa podría causar estrés, pero a su vez es la más grande fuente de ayuda social que hay. La convivencia en familia trae efectos decisivos a las carreras profesionales de muchas maneras.

Los factores que influye a esta dimensión son:

- Falta de estabilidad laboral:

Causa impactos negativos en los trabajadores mediante alguno de los canales expresivos: los malestares, al existir un desajuste entre el grado de estudios y la actividad que desarrolla. Se corroboró también que la falta de estabilidad en el trabajo y el disgusto generado causan elevados grados de tensión psicológica en la persona trabajadora. Estos cambios en el mercado laboral fueron dejando de lado la identidad en el trabajo, seguridad, trabajo permanente. (Leibovich de Figueroa y col, 2006)

- Poco bienestar físico en el área laboral:

Un lugar no adecuado causa interrupciones en la concentración en las tareas que deben realizar; la mayor sensación general en el momento del trabajo es no sentir nada.

- Incompatibilidad de tareas

Realizar las actividades asignadas de acuerdo a los manuales son los más óptimos, Pero en varios lugares u persona trabajadora realiza varias actividades a parte de sus actividades diarias.

e. Falta de justicia organizacional

En relación a su organigrama que cuenta influye el clima de trabajo o psicológico de la industria son factores muy a menudo subjetivas, el cual influencia en el estrés del trabajo. Muy frecuentemente tiene dependencia de ver cómo le fue a cada uno en sus organizaciones. Determinando procedimientos dentro del trabajo y de procesos internos de trabajo y de funcionamiento. Están demasiado afectados por las formas de gestión de los administrativos siendo uno de los lugares de acción de la instancia que podría influenciar, incluso en el bienestar laboral, previniendo o aliviando los niveles de estrés de las personas trabajadoras.

Los factores influyentes a esta dimensión son:

- Sensaciones de entregar demasiado en lo laboral y no ser debidamente recompensado.
- No mostrar o falsear las emociones y sentimientos personales.

2.3. BASES CONCEPTUALES

Estrés Laboral

(Comisión Europea, 2000) Se ha definido como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo

Desempeño laboral

Chiavenato (2007), define que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde funciona el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido, el rendimiento de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Ambiente externo

Son todos los elementos ajenos a la organización que son relevantes para su funcionamiento, incluye el elemento de acción directa e indirecta.

Compensación

Todo tipo de recompensas que los individuos reciben a cambio de su trabajo, tanto intrínseco como extrínseco.

Comportamiento Organizacional:

Estudio de los individuos y de los grupos dentro del ambiente de la organización.

Conflicto

Proceso que se inicia cuando una parte percibe que la otra la ha afectado de manera negativa a está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses.

Grupo de trabajo

Conjunto organizado de trabajadores que se hacen responsables por un resultado.

Liderazgo

Proceso que ayuda a dirigir y movilizar personas y/o ideas. Influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a la consecución de un objetivo.

Motivación

Son los que ayudan, dan impulsos, orientan y mantienen los comportamientos humanos.

2.4. BASES EPISTEMOLÓGICAS

El estudio desarrollado tuvo como base la relación entre el desempeño laboral y estrés en tiempos de Covid-19 de los profesionales de la salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco, cuyas bases epistemológicas se sustenta en las ciencias de la salud, en las emociones y las reacciones. Los puntos de mayor importancia añadidos a este estudio son primero los esfuerzos por formar los campos del estrés en el desempeño laboral, que a menudo se produjeron juntos pero que fueron tratados de forma separada. Seguidamente, se propone debamos avanzar mucho más

allá, los cuales posiblemente no son muy prácticos en las investigaciones, y volteemos nuestra visión a enfoques narrativos teóricos y de investigación, pues actualmente, es el más prometedor para analizar cómo se produce el estrés y desempeños laborales desde las perspectivas centradas en variables como las perspectivas centradas en las personas.

“La interacción entre el desempeño laboral y estrés supone elementos emocionales e instruccionales. La combinación de buenas prácticas en ambas dimensiones puede dar mejores resultados en el rendimiento” (Gonzalo, 2014, p.18).

En la presente investigación desempeño y estrés, la metodología de estudio es de corte cuantitativo, los resultados a obtener determinaran la relación entre estas variables a través de recolección de datos de documentos confiables como los cuestionarios.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. ÁMBITO

La presente investigación se desarrolló en la ciudad de Huánuco, teniendo como escenario el Hospital de contingencia Hermilio Valdizán, el cual cuenta con una extensión aproximada de 1000m²

3.2. POBLACIÓN

La población estuvo conformada por todos los trabajadores de la salud del Hospital de contingencia del Hermilio Valdizán Huánuco, aproximadamente 320 distribuidos en las diferentes áreas.

Características de la población

Los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, en su gran mayoría son de la ciudad de Huánuco, se movilizan con medios de transporte públicos y se encuentran laborando en el contexto de la pandemia por Covid-19, siendo una característica importante para el estudio.

3.3. MUESTRA

La muestra fue calculada según la fórmula de poblaciones conocidas tomando a todos los trabajadores de la salud en el Hospital de contingencia, Hermilio Valdizán Huánuco 2021.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * p}$$

n= 92

N = Población.

Z = nivel de confianza.

p = probabilidad.

q = probabilidad.

e = error estándar.

Muestreo: Probabilístico aleatorio simple, donde todas las unidades de observación tienen las mismas probabilidades de caer en la muestra.

Criterios de Inclusión

- Personal de la salud.
- Personal de salud nombrados.
- Personal de salud contratados

Criterios de exclusión

- Personal de salud que no firme el consentimiento informado.
- Personal de salud con cese de contrato.
- Personal administrativo.

3.4. NIVEL Y TIPO

Nivel

Corresponde al nivel correlación puesto que las variables serán contrastadas en función a las características de cada una de ellas, considerando sus dimensiones, citado por Pino” (2018, p. 94)

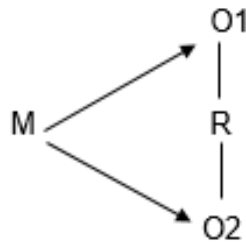
Tipo

Según Fonseca et al. (2014) es de tipo Observacional, donde no existe manipulación de las variables, estas se presentan en función a su clasificación dentro de la investigación (p.105)

3.5. DISEÑO

Corresponde al diseño no experimental, como lo refiere Hernández, Mendoza. (2018), donde no se considera la manipulación de la variable (p.149). Corte transversal como lo indica Hernández et al (2018), describiendo las dos variables, pero en un solo momento (p. 179).

Esquema de diseño correlacional es la que sigue:



En donde:

M : Personal de salud.

O1 : Desempeño.

O2 : Estrés

R : correlación

3.6. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTO

Técnica

Para el estudio se usó la encuesta, así como lo señala, Bernal (2010), donde especifica que la encuesta es una técnica que busca la recopilación de datos mediante el uso de un cuestionario, el cual fue desarrollado por un grupo de determinadas personas (p. 194).

Instrumento

El instrumento utilizado fue el cuestionario. Como lo menciona Bernal (2010) “la finalidad de elaborar el cuestionario es recolectar la información, considerando las preguntas las cuales servirán para procesar la información deseada.” (p. 250).

Nombre del Instrumento

Para la medición de esta variable se hizo uso de un cuestionario de evaluación de desempeño especialmente elaborado para la empresa a estudiar.

Ficha técnica

Autor/es: Salgado y Cabal (2011)

Adaptado por Br. Castello Trujillo, Froilán Vladimir y Martínez Ponciano, Cinthia Cris (2021).

Objetivo del Instrumento: Determinar la relación entre desempeño laboral y estrés en tiempos de Covid-19 en el personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021.

Población a la que se puede administrar: Personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021.

Forma de administración: individual

Tiempo de aplicación: 10 min

Descripción del instrumento

El cuestionario está referido a determinar la percepción del desempeño en el personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021.

La escala está conformada por 2 dimensiones:

Habilidades laborales: capacidad de toma de decisiones, capacidad de organización y planificación, capacidad de resolución de problemas, conocimientos profesionales, productividad.

Relaciones Interpersonales: orientación a objetivo y resultado, iniciativa, compromiso organizacional, colaboración y trabajo en equipo, compartir y transmitir conocimientos.

Los ítems se presentan en preguntas para poder medir la percepción del desempeño laboral del personal asistencial que labora en el Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021. La escala conformada por 10

preguntas, con 4 alternativas de respuesta de tipo Likert, como: nada (0), un poco (1), Bastante (2) Mucho (3)

Niveles:

Desempeño laboral:

Máximo $3 \times 10 = 30$

Mínimo $0 \times 10 = 0$

Bajo : 0 - 10;

Regular : 11 - 20;

Bueno : 21 - 30

Muestra de tipificación: 92 trabajadores de salud.

Validez y Confiabilidad

Validez: La validez del instrumento original, se obtuvo a través de los análisis de consistencia interna, análisis factorial, y análisis de grupos contrastados. De esta manera, estos resultados permiten confirmar la constitución tridimensional del inventario mediante la estructura factorial. Ello, indica que se ajusta al modelo conceptual en el que se basó la investigación del estrés académico. (Barraza A. 2007)

Confiabilidad: La confiabilidad está planteado por el valor del alfa de Cronbach = 0.926

Tabla 1. Estadísticas de fiabilidad según Barraza A.

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,926	20

Nota. Según Barraza A. 2007

Nombre del Instrumento:

Escala Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI- HSS), considerando las preguntas del cuestionario enmarcadas en los ítems del estudio.

Ficha técnica:

Autor/es: Maslach y Jackson (1981)

Objetivo del Instrumento: Determinar la relación entre desempeño laboral y estrés en tiempos de Covid-19 en el personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021.

Población a la que se puede administrar: personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021.

Forma de administración: Individual Aplicación: 15 minutos

Descripción del Instrumento:

El cuestionario de Maslach Burnout Inventory Human Services, es el instrumento por utilizar, esta escala conformada por 4 dimensiones: Falta de apoyo organizacional, recarga laboral, dificultad interpersonal, falta de justicia organizacional.

Las preguntas se muestran en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes, su función es medir el desgaste profesional.

Instrumento conformado por 15 ítems, con 04 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nada (0), un poco (1), bastante (2), mucho (3).

Niveles: Variable:

Síndrome de Burnout

Máximo $3 \times 15 = 45$

Mínimo $0 \times 15 = 22$

Bajo $0 - 15$; Medio: $16 - 30$; Alto: $31 - 45$

Muestra de tipificación: 92 trabajadores de la salud.

Validez y confiabilidad:

Validez: La escala ha sido validada en inglés, francés, italiano y en el español, se realizó un criterio de jueces para evaluar la pertinencia de los ítems, y posteriormente pasó por un proceso de validez de constructo.

Confiabilidad: aplicable Confiabilidad: valor de alfa de Cronbach = 0.831

Estadísticas de fiabilidad

Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad según Maslach y Jackson

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,831	22

Nota. Según Maslach y Jackson (1981)

3.7. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

Los contenidos de los instrumentos fueron sometido al juicio de expertos para su evaluación respectiva y garantizar la mayor representatividad en los resultados de la investigación, según criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad, consistencia de los ítems, concordando todos los expertos consultados en que los instrumentos de investigación eran adecuados para la medición de las variables en estudio (Anexo 3).

3.8. PROCEDIMIENTO

Se procedió mediante la autorización de la Institución, Hospital de contingencia Hermilio Valdizán de Huánuco donde la finalidad será la aplicación del instrumento. Se aplicó el instrumento en la muestra seleccionada para el estudio, donde los profesionales de la salud desarrollaron los cuestionarios formulados en un tiempo de 20 minutos aproximadamente, estos cuestionarios serán descargados en un operar office Excel para el ordenamiento de los datos, los cuales nos servirán para la elaboración de los resultados.

3.9. TABULACIÓN Y ANÁLISIS

Los datos obtenidos y ordenados fueron descargados e incorporados en el programa estadístico spss V.26 para la cuantificación de los mismos y la obtención de los resultados, los resultados obtenidos se presentarán mediante tablas y gráficos para su mejor comprensión y sustentación, los valores obtenidos serán interpretados teniendo en consideración los objetivos del estudio, para contrastación de la hipótesis se consideró la prueba Rho de Spearman.

3.10. CONSIDERACIONES ÉTICAS

La presente investigación fue centrada según las normas internacionales y nacionales sobre investigación en humanos, así como las disposiciones vigentes en bioseguridad.

Se redactó y envió la documentación necesaria a la institución involucrada en el recojo de datos, asimismo, se seguirá el procedimiento metodológico que mejor se adapte a las circunstancias del estudio, así como el uso de un instrumento de recolección de datos con validación y confiabilidad suficiente para lograr los objetivos. Cabe resaltar que se seguirán los principios bioéticos de autonomía, beneficencia, no maleficencia.

Cabe resaltar que se aseguró el anonimato de los participantes del estudio, así como se salvaguardarán sus Datos Personales según lo referido a la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”) y se les fue entregado un consentimiento informado (asentimiento informado) a los participantes del estudio para que dejen sustento de la situación voluntaria de participación, en el mencionado documento será indicado los objetivos y procedimientos de la presente investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

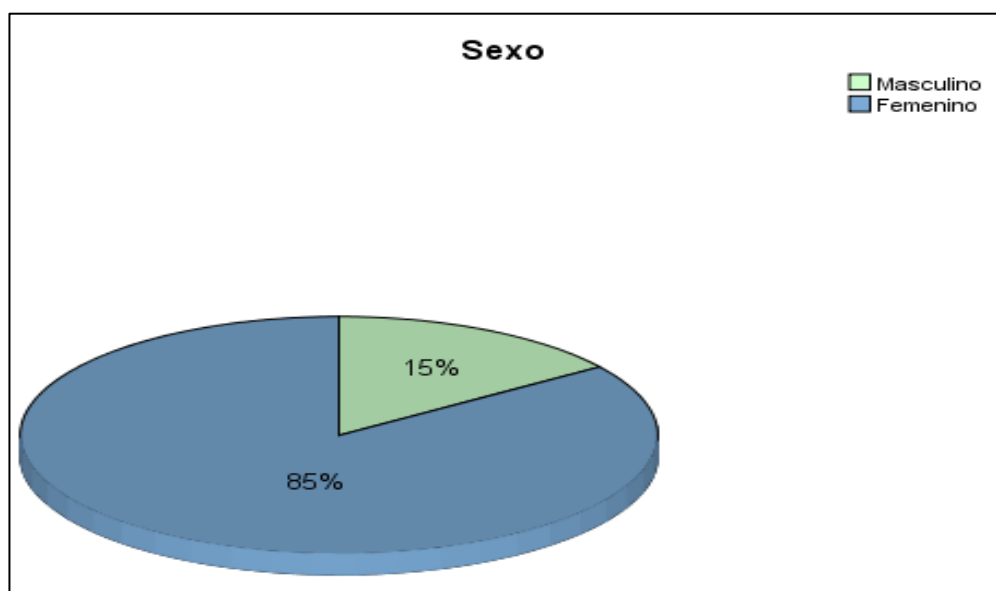
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 3. Relación de los participantes del estudio según el género

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	14	15,2
Femenino	78	84,8
Total	92	100,0

Fuente : Cuestionario aplicado.
Elaboración : Tesistas.

Figura 1. Relación de los participantes del estudio según el género.



Fuente : Tabla 3.
Elaboración : Tesistas.

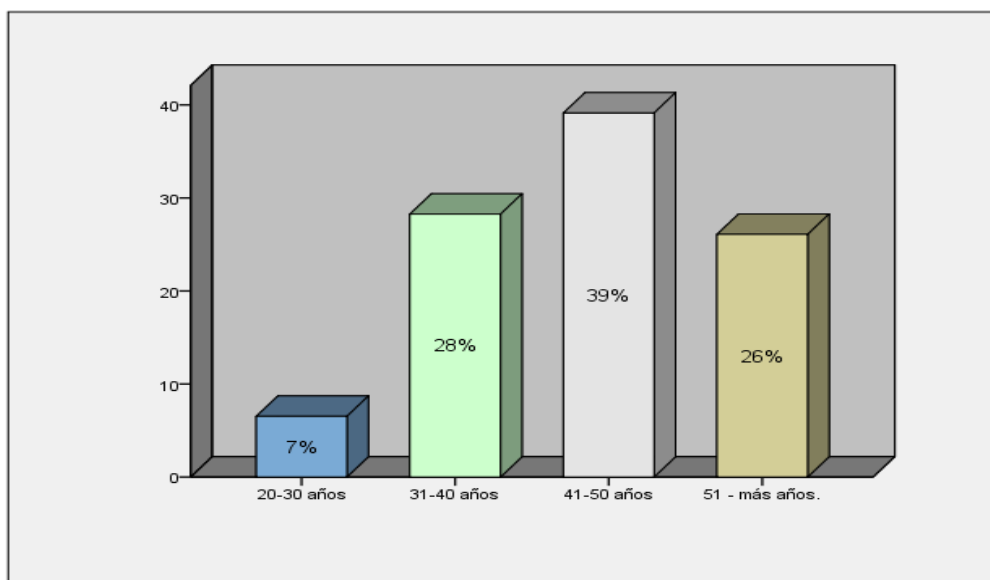
Interpretación:

La tabla y figura 1 muestran la distribución de los participantes según sexo, donde el sexo masculino estuvo representado por el 15% de los participantes, del mismo modo el sexo femenino estuvo representado por el 85 % de los participantes de la muestra.

Tabla 4. Distribución según la edad de los participantes

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20-30 años	6	6,5
31-40 años	26	28,3
41-50 años	36	39,1
51 - más años.	24	26,1
Total	92	100,0

Fuente : Cuestionario aplicado.
 Elaboración : Tesistas.

Figura 2. Distribución según la edad de los participantes.

Fuente : Tabla 4.
 Elaboración : Tesistas.

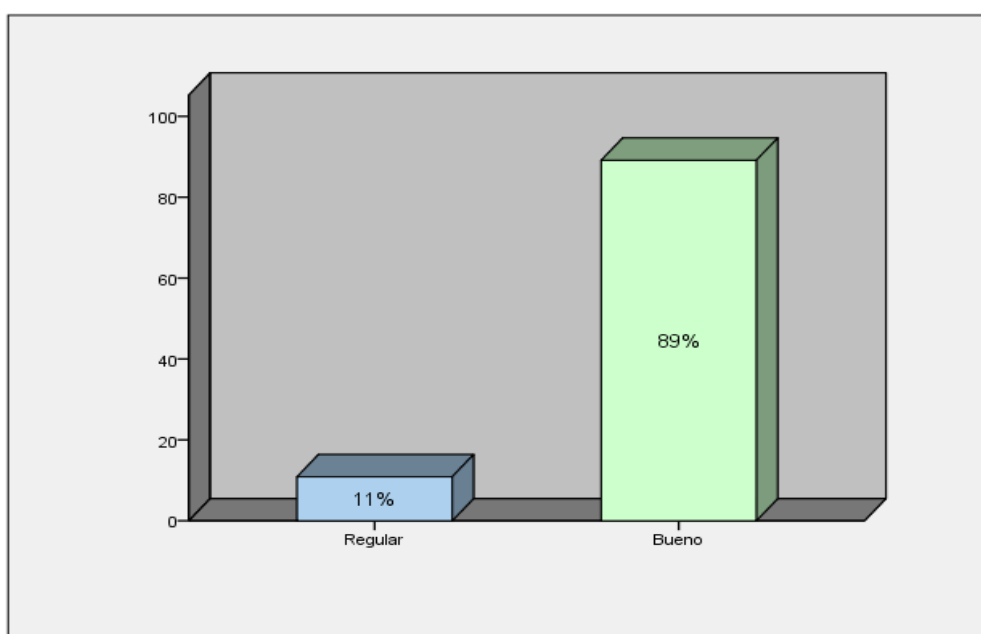
Interpretación:

La tabla y figura 2 muestran la distribución según la edad de los participantes, donde los participantes de 20 a 30 años de edad solo representan el 7% de los participantes, de 31 a 40 años de edad estuvo representado por el 28% de los participantes, de 41 a 50 años representaron el 39% de los participantes y los mayores de 51 años estuvieron representados por el 26% de los participantes.

Tabla 5. Distribución de los participantes según el desempeño laboral.

Desempeño	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0,0
Regular	10	10,9
Bueno	82	89,1
Total	92	100,0

Fuente : Cuestionario aplicado.
 Elaboración : Tesistas.

Figura 3. Distribución de los participantes según el desempeño laboral.

Fuente : Tabla 5.
 Elaboración : Tesistas.

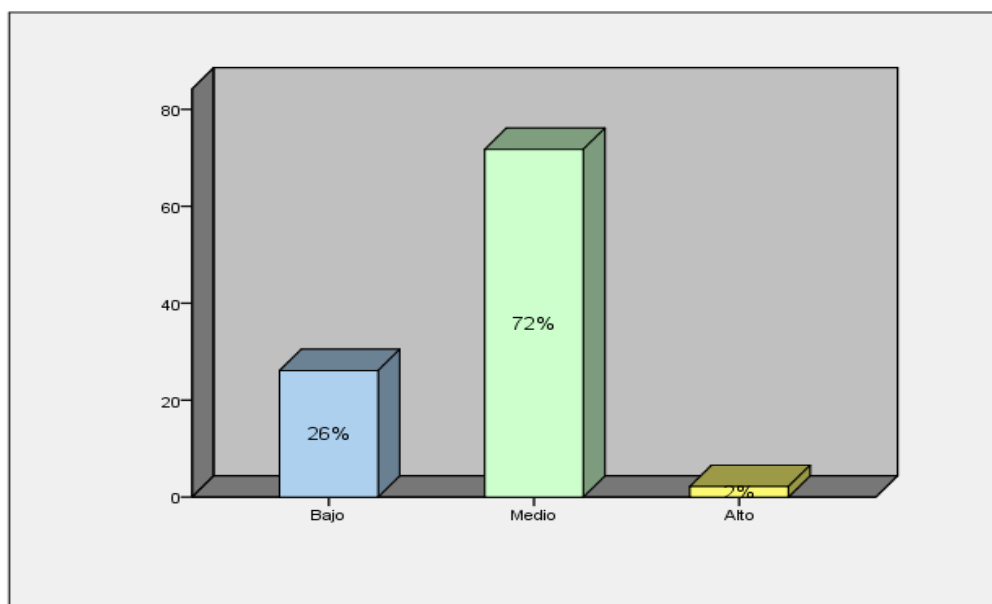
Interpretación:

La tabla y figura 3 presentan la distribución según el desempeño laboral de los participantes, donde se muestra que, del total de encuestados, solo el 11% presentaron un desempeño laboral regular, el 89% presentaron un buen desempeño laboral, no se registraron desempeño laboral bajo.

Tabla 6. Distribución según el grado de estrés de los participantes.

Estrés	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	26,1
Medio	66	71,7
Alto	2	2,2
Total	92	100,0

Fuente : Cuestionario aplicado.
 Elaboración : Tesistas.

Figura 4. Distribución según el grado de estrés de los participantes.

Fuente : Tabla 6.
 Elaboración : Tesistas.

Interpretación:

La tabla y figura 4 presentan la distribución de los participantes según el grado de estrés de los participantes, donde el 26% de los encuestados presentaron un nivel de estrés bajo, el 72 % presentaron un nivel de estrés medio y solo el 2% de los participantes presentan un nivel alto de estrés.

4.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tabla 7: Relación entre el desempeño laboral y el estrés de los participantes.

		Estrés			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Desempeño	Regular	Recuento	2	8	0	10
		% dentro de Estrés	8,3%	12,1%	0,0%	10,9%
	Bueno	Recuento	22	58	2	82
		% dentro de Estrés	91,7%	87,9%	100,0%	89,1%
Total	Recuento	24	66	2	92	
	% dentro de Estrés	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente : Cuestionario aplicado.
Elaboración : Tesistas.

Interpretación:

La tabla 5 presenta la relación que existe entre las variables desempeño laboral y estrés de los participantes, en los cuales se puede presentar que: el 8% de los encuestados presenta un desempeño regular y un bajo nivel de estrés, así mismo el 92% de los participantes presenta un buen desempeño y bajo estrés, el 12% de los encuestados presentan un desempeño regular y un nivel de estrés medio, el 88% de los participantes presentan un buen desempeño y un nivel de estrés medio, no se reportaron desempeño laboral regular con nivel de estrés alto, pero sí 2 participantes presentaron un buen desempeño y un nivel alto de estrés.

Tabla 8. Análisis de significancia de las variables relacionadas.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Correlación de Spearman	,510 ^a	2	,045
Razón de verosimilitud	,735	2	,692
Asociación lineal por lineal	,075	1	,784
N de casos válidos	92		

Fuente : Cuestionario aplicado.

Elaboración : Tesistas.

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,22.

Interpretación:

En la tabla 6 se puede observar, que la correlación entre el desempeño laboral y el estrés, fue analizada con la prueba correlación Spearman mediante el programa Spss V.26 ,aplicada a la muestra de 92 , se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,510, 2 grados de libertad se obtuvo un nivel de significancia de 0,04 por ello se rechaza nula y se acepta la hipótesis del investigador, lo cual significa que existe una correlación estadísticamente significativa entre el desempeño laboral y el estrés del personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo de nuestra investigación fue, determinar la relación entre desempeño laboral y estrés en tiempos de Covid-19 en el personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021, con una relación entre el desempeño laboral y el estrés que presentan los trabajadores del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán de Huánuco.

Encontrándose que el 8% de los encuestados presenta un desempeño regular y un bajo nivel de estrés, así mismo el 92% de los participantes presenta un buen desempeño y bajo estrés, el 12% de los encuestados presentan un desempeño regular y un nivel de estrés medio, el 88% de los participantes presentan un buen desempeño y un nivel de estrés medio, no se reportaron desempeño laboral regular con nivel de estrés alto, pero sí 2 participantes presentaron un buen desempeño y un nivel alto de estrés. Resultados que se complementan con la investigación de Monterrosa, Dávila y Mejía (2020), quien establece que de cada diez participantes presentó síntomas de ansiedad o estrés laboral, El 73.3% que laboraban presentaron estrés.

Del mismo modo la investigación presentada por Duque y Ramírez (2020) mediante una encuesta virtual anónima, aplicada a 113 profesionales de la salud encontraron que el rendimiento laboral se asocia al estrés durante los tiempos de pandemia. Así mismo los estudios presentados por Hungría (2020) muestran que el nivel de estrés de los profesionales de la salud se encuentra en un nivel medio a nivel alto, 53% de nivel medio y un 47% de nivel alto, en la dimensión de cansancio emocional un 51,7% alto, en el de despersonalización el 45% medio y el de realización personal tiene un porcentaje de 55% que constituye un nivel alto, llegando a la conclusión que el Centro de Salud presenta un nivel medio a alto.

Los estudios presentados por Paredes (2018) mediante un cuestionario electrónico reportaron que los datos obtenidos permiten a los autores

determinar que existe una relación entre rendimiento laboral y el estrés los cuales están relacionados a: cansancio emocional que es el más alto, seguido de despersonalización y como última realización personal. De la misma manera los estudios de Ochoa (2020), realizó un estudio con una población de 150 médicos y una muestra de 60, los cuales reportaron que el 70% de los encuestados presentaron un nivel alto de estrés. Según los estudios de Pacori, Pachari y Quispe (2020) se establece que el estrés y el desempeño laboral tienen una relación, y según la información revisada las organizaciones deberían darles importancia a sus trabajadores, dándoles facilidades en cuanto a los materiales y todos los recursos humanos necesarios.

Los estudios presentados por Abanto (2020) el cual fue aplicado a 72 empleados para lo cual los resultados determinaron un alto nivel de estrés equivalente al 54% y un desempeño regular de 67%, concluyendo que existe incidencia significativa del estrés laboral en el desempeño del personal de salud, debido a la presión de trabajar con pacientes de Covid-19. Chávez (2017) encontró que el desempeño en los trabajadores tiene un porcentaje del 35% cuando estas no presentan sobrecarga laboral, a diferencia de trabajos con riesgo, donde el resultado fue de 64% lo cual permite conocer el incremento de las mismas, el estrés en los trabajadores se incrementa conforme se incrementa la carga laboral y el riesgo, se concluye que existe una relación marcada en el rendimiento laboral y el incremento del estrés dentro de las labores realizadas.

CONCLUSIONES

- Existe una relación positiva entre el desempeño laboral y el nivel de estrés durante en tiempos de Covid-19 en el personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco, esta asociación se establece por una correlación significativa donde el p valor encontrado fue de 0,045.
- Se establece una asociación entre el desempeño laboral y falta de apoyo organizacional en tiempos de Covid-19 en el personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco.
- Existe relación entre desempeño laboral y recarga laboral en tiempos de Covid-19.
- Existe relación entre desempeño laboral y dificultad interpersonal en tiempos de Covid-19.
- Se establece la relación entre desempeño laboral y falta de justicia organizacional en tiempos de Covid-19.
- Se concluye que el 89% de los trabajadores presentan buen desempeño laboral.
- Se concluye que el 72% de los trabajadores presenta un grado de estrés medio y solo el 2% presenta estrés alto.

RECOMENDACIONES

- A las autoridades del Hospital Hermilio Valdizán deben plantear un plan estratégico que permita que los profesionales de la salud se liberen de tensiones generadas por el trabajo, tales como carga horaria y trabajos bajo presión.
- Establecer metodología de como disminuir la carga horaria del personal de salud, por parte de las autoridades del Hospital Hermilio Valdizán a fin de mejorar el tiempo de trabajo y no perjudicar la salud de los trabajadores.
- Realizar rotación del personal profesional de la salud a los diferentes servicios.
- Realizar estudios con una mayor población, considerando los grupos atareos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto E. (2020). *Estrés laboral en el desempeño del personal de salud del Hospital de Trujillo durante el Estado de Emergencia, Covid-19*. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55590>
- Aguirre A. (2018), *El Estrés como factor de riesgo*. Disponible en: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3928/TESIS_%20ADRIANA%20LUCIA%2C%20AGUIRRE%20AZA%C3%91ERO.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Álvarez Sila, L. A., & Espinoza Samaniego, C. E. (octubre de 2018). *Diagnóstico de Estrés Laboral en los Trabajadores de una Empresa Comercial de la Bahía de Guayaquil, 2017*
- Alles, M. A. (2002). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°* (2ª ed.). Buenos Aires: Granica.
- Andrade P., B. C. (2007). *Evaluación del desempeño laboral de los licenciados egresados del programa de enfermería de la Universidad Centro Occidental "Lisandro Alvarado" en opinión de los supervisores*.
- Bernal (2010). *Metodología de la Investigación*. Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Cambell R. (1970). *El desempeño corresponde a las formas de presentarse en las instituciones*. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/toc/17446570/1970/23/2>
- Causas y efecto del estrés laboral*. [Documento www]. Recuperado 27 de agosto de 2010. Disponible en internet. <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estreslaboral/causas-estres-laboral.shtml?monosearch>
- Cano, A. (2002). *La Naturaleza del Estrés* [Documento www]. Recuperado el 16 de abril de 2010, Disponible en internet. http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm

- Chiavenato, I. (2001). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Chávez, L. K. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de Gestión Comercial de Electro sur S.A en el periodo 2015*. 124. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>
- Conexsionessan. (21 de abril de 2020). *Manejo del estrés laboral durante la cuarentena*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntesempresariales/2020/04/manejo-del-estres-laboral-durante-la-cuarentena/>
- Campos, M. A. (2006). *Causas y efectos del estrés laboral*. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química
- Chiang Vega M.M, Salazar Botello C.M, Núñez Partido A. *Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital. Tipo1*. Revista Theoria 2007; 16 (2):61-76.
- Comisión Europea (2000). *Comunicación de la comisión al consejo, al parlamento europeo, al comité económico y social y al comité de las regiones*. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52000DC0284&from=ES>
- Conde, M. (2009). *Estrés y consecuencias*. Recuperado noviembre 2015 http://www.saludalia.com/docs/Salud/web_saludalia/vivir_sano/doc/psicologia/doc/doc_estres.htm
- Cuesta (2001) *Las emociones*. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/778/77822236002.pdf>
- Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. (2004). *Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características y Formas de Afrontamiento* [Documento www] Recuperado el 30 de agosto de 2010, Disponible en internet. http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/argonro01_1.htm

- Duque O, Ramírez E (2020) *Percepción del rendimiento laboral individual en tiempos de pandemia por covid-19: acercamiento al trabajador de la salud*. Obtenido de: <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/18828>
- Fonseca L. (2020) *Metodología de la Investigación*. Disponible en: <https://www.unheval.edu.pe/portal/wp-content/uploads/2021/06/EFFECTO-DEL-PROTOCOLO-DE-HIGIENE-DE-MANOS-EN-CONOCIMIENTOS-Y-PRACTICAS.pdf>
- Gob. pe (2020). *Brote de Enfermedad por coronavirus COVID 19* [Documento Web] Recuperado 20 junio de 2020. Disponible en: https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=CjwKCAiAm7OMBhAQEiwArvGi3Kk4DG4plyyxH03GySVG_u_-m0ZxUz3TIDiFP1pgSEjBHATX2p37zvxoCPmQQA_vD_BwE
- Gonzalo L. (2014) *Nivel de estrés laboral en tecnólogos médicos en radiología del servicio de emergencia de los hospitales Edgardo Rebagliati Martins, Alberto Sabogal Sologuren y Guillermo Almenara*. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6588>
- Hernández S. (2014) *Metodología de la Investigación*. Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hungría M. (2020) *Síndrome de burnout producido por COVID-19 en personal del Centro de Salud Saucos, Guayaquil – Ecuador*. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61423>
- INSHT (2001). *Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo*. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v26n3/v26n3a02.pdf>
- Leibovich F. (2006). *El malestar por inestabilidad laboral y su relación con tensión y recursos personales*. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3691/369139943006.pdf>

- Lezcano Herrera, Carlos y Elena Font Graupera: *Algunas reflexiones acerca del llamado “Capital Humano”* Desde la óptica del análisis de la gestión de la información. *Economía y Desarrollo*, Nro. 1, Vol. 135, 2004
- Maslach C.,JSE. *The measurement of experienced burnout. Journal Occupational Behaviour*. In.; 1981. Obtenido de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10>
- Monterrosa A, Dávila R (2020) *Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos*, obtenido de: alvaromonterrosa@gmail.com
- Mora J. (2007) *Acciones de los seres humanos dentro de las organizaciones*. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1465-3435.2007.00282.x>
- Normas Cubanas, NC 3000, 30001 y 3002 *Sistema de Gestión Integrada de Capital Humano*, 20
- Ochoa D. (2020) *Síndrome de Burnout y calidad de atención del personal de imagenología- emergencia durante pandemia COVID19 Hospital Isidro Ayora*. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.1265>
- Pacori B. Pachari L. y Quispe N (2020), “*Estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID – 19*”. Obtenido de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/3707/Nilda_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Pino (2018) *Metodología de la Investigación*. Disponible en: http://www.editorialsanmarcos.com/index.php?id_product=169&controller=product
- Ramos J. (1996). *Aspectos temporales del trabajo*. Disponible en: <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Aspectostemporalesdeltrabajo.pdf>
- Republica. (13 de setiembre de 2020). *Lo que debe saber para manejar bien el estrés durante las jornadas de teletrabajo*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/lo-que-debe-saber-para-manejar-bien-el-estres-durante-las-jornadas-de-teletrabajo-2980185>

Salgado J. (2011) *Evaluación del Desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias*. Obtenido de:
<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231322142001.pdf>

Trujillo (2007) *Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones*. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf>

Viloria E, Paredes J (2016) *Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de la Universidad Los Andes*. Ecuador. Obtenido de:
<https://www.redalyc.org/pdf/356/35601704.pdf>

Zeithaml byg. servqual. In. USA.; 2009. Obtenido de:
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/d>

ANEXOS

Anexo 2
Consentimiento Informado

Investigación titulada: “DESEMPEÑO LABORAL Y STRES EN TIEMPOS DE COVID 19 DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CONTINGENCIA HERMILIO VALDIZAN HUÁNUCO 2021”

La presente investigación busca hallar la relación entre las variables de estudio, es importante contestar con la veracidad del caso para favorecer al estudio y que este pueda tener el impacto del caso.

LUGAR Y FECHA:

Yo:.....identificado con DNI.....

Por medio del presente consentimiento informado acepto mi participación en el estudio ya que los investigadores me brindaron la información oportuna sobre la investigación que se llevará a cabo, los riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación.

Entiendo que conservo el derecho de retirarme del estudio en cualquier momento que considere conveniente.

Los investigadores se comprometieron a no identificarme en las presentaciones o publicaciones que deriven del estudio y de que los datos relacionados con mi privacidad sean manejados en forma confidencial. También se ha comprometido a proporcionarme la información actualizada que se obtenga durante el estudio, aunque esta produzca cambios de parecer a mi permanencia en el mismo.

Firma del participante

**Froilan Vladimir, Castello Trujillo.
Martínez Ponciano, Cinthia Cris.**

Investigadores

Anexo 3

Escala Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI- HSS)

Variable: Estrés

Somos bachilleres en Psicología y estamos realizando un trabajo de investigación relacionado al desempeño laboral y estrés. Este trabajo nos permitirá obtener el título profesional de Psicólogos, y le pediría que responda las siguientes preguntas con la mayor certeza posible.

El cuestionario está basado en el examen (MBI) examen Maslach Burnout Inventory está formado por 15 preguntas, sobre las emociones y reacciones del profesional en su trabajo y su funcionalidad es calcular el estrés.

Marcar con un X y rellenar los espacios en blanco. El cuestionario es anónimo.

Edad..... Sexo..... Profesión.....

A continuación, hay una serie de enunciados sobre situaciones que pueden resultarle estresantes en su trabajo. Por favor, luego de leer cada oración, marca con una X la opción que mejor representa sus sentimientos y experiencias. El significado de cada número se presenta en la escala siguiente:

Nada	Un Poco	Bastante	Mucho
0	1	2	3

a. Variable: ESTRÉS LABORAL

1	Usted percibe que ha recibido apoyo ineficaz de sus superiores.	0	1	2	3
2	Se siente con escasa autoridad para tomar decisiones.	0	1	2	3
3	Considera usted que posee escasa disposición para integrar equipos de trabajo.	0	1	2	3
4	Tiene usted sobrecarga de tareas.	0	1	2	3
5	Tiene usted conocimientos de las situaciones laborales que enfrentara día a día.	0	1	2	3
6	Siente usted que la recarga laboral limita su tiempo libre.	0	1	2	3
7	Tiene usted conocimiento de las características que se manifiesta en una persona con estrés laboral	0	1	2	3
8	Hay conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, supervisores y similares).	0	1	2	3
9	Percibe usted que existe demasiada competitividad en el entorno laboral.	0	1	2	3
10	Constantemente tiene problemas con sus clientes.	0	1	2	3
11	Percibe un ambiente de inestabilidad laboral.	0	1	2	3
12	Se siente satisfecho con las condiciones físicas en su espacio de trabajo.	0	1	2	3
13	Siente que desarrolla tareas externas fuera de su cargo laboral.	0	1	2	3
14	Percibe que su trabajo no es valorado y recompensado.	0	1	2	3
15	Usted reprime sus propias emociones y sentimientos respecto a su incomodidad laboral.	0	1	2	3

b. Variable: DESEMPEÑO

El cuestionario está basado en el modelo SERVQUAL, una metodología de análisis que intenta calcular el desempeño laboral, está compuesto por 10 preguntas.

Nada	Un Poco	Bastante	Mucho
0	1	2	3

1	Siente usted que está preparado para desarrollar las tareas asignadas a su cargo.	0	1	2	3
2	Aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo.	0	1	2	3
3	Cumple con los plazos establecidos por cada tarea asignada.	0	1	2	3
4	Establece una relación afectiva y armónica con sus compañeros de trabajo.	0	1	2	3
5	Establece relaciones de colaboración y mutuo respeto con sus compañeros de trabajo.	0	1	2	3
6	Demuestra actitudes y valores democráticos en su participación institucional.	0	1	2	3
7	Orienta a sus compañeros de trabajo que requieren apoyo laboral.	0	1	2	3
8	Colabora en la solución pacífica de los conflictos que afectan la gestión institucional.	0	1	2	3
9	Promueve relaciones de colaboración y corresponsabilidad de equipos de trabajo dentro de su área.	0	1	2	3
10	Promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua.	0	1	2	3

MUCHAS GRACIAS POR SUCOLABORACION

Anexo 4
Validación del Instrumento

NOMBRE DEL EXPERTO: Mg. Liseth R. Martin Medina

ESPECIALIDAD: Psicóloga

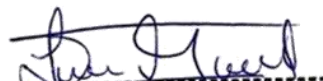

CALIFICAR CON 1, 2, 3 O 4 CADA ÍTEM RESPECTO A LOS CRITERIOS DE RELEVANCIA, COHERENCIA, SUFICIENCIA Y CLARIDAD.

DESEMPEÑO LABORAL Y ESTRÉS EN TIEMPOS DE PANDEMIA		RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
DATOS GENERALES	Sexo	4	4	3	4
	Edad	3	4	3	4
	Profesión	3	4	4	4
DIMENSIÓN DESEMPEÑO LABORAL	Siente usted que está preparado para desarrollar las tareas asignadas a su cargo.	4	3	4	4
	Aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo.	4	3	4	4
	Cumple con los plazos establecidos por cada tarea asignada.	4	3	4	4
	Establece una relación afectiva y armónica con sus compañeros de trabajo.	4	4	4	3
	Establece relaciones de colaboración y mutuo respeto con sus compañeros de trabajo.	4	4	4	3
	Demuestra actitudes y valores democráticos en su participación institucional.	3	3	4	3
	Orienta a sus compañeros de trabajo que requieren apoyo laboral.	3	3	4	3
	Colabora en la solución pacífica de los conflictos que afectan la gestión institucional.	3	4	4	3
	Promueve relaciones de colaboración y corresponsabilidad de equipos de trabajo dentro de su área.	4	3	4	3
Promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua.	4	3	4	4	

DIMENSIÓN ESTRÉS	Usted percibe que ha recibido apoyo ineficaz de sus superiores.	3	4	4	4
	Se siente con escasa autoridad para tomar decisiones.	3	4	4	4
	Considera usted que posee escasa disposición para integrar equipos de trabajo.	3	4	4	4
	Tiene usted sobrecarga de tareas.	4	3	4	4
	Tiene usted conocimientos de las situaciones laborales que enfrentara día a día.	4	3	4	4
	Siente usted que la recarga laboral limita su tiempo libre.	3	3	4	4
	Tiene usted conocimiento de las características que se manifiesta en una persona con estrés laboral	3	3	4	4
	Hay conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, supervisores y similares).	3	4	4	4
	Percibe usted que existe demasiada competitividad en el entorno laboral.	4	4	4	4
	Constantemente tiene problemas con sus clientes.	4	4	4	4
	Percibe un ambiente de inestabilidad laboral.	4	4	4	4
	Se siente satisfecho con las condiciones físicas en su espacio de trabajo.	3	4	4	4
	Siente que desarrolla tareas externas fuera de su cargo laboral.	3	4	4	4
	Percibe que su trabajo no es valorado y recompensado.	4	4	4	4
	Usted reprime sus propias emociones y sentimientos respecto a su incomodidad laboral.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SÍ () NO (X) En caso de sí: ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: ¿El instrumento debe ser aplicado? **SÍ (X) NO ()**



 Mg. Liseth R. Martin Medina
 PSICÓLOGA
 C.Ps.P. 15478

FIRMA Y SELLO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL EXPERTO: Mg. Rosana A. Chávez Firma. ESPECIALIDAD: Psicóloga


CALIFICAR CON 1, 2, 3 O 4 CADA ÍTEM RESPECTO A LOS CRITERIOS DE RELEVANCIA, COHERENCIA, SUFICIENCIA Y CLARIDAD.

DESEMPEÑO LABORAL Y ESTRÉS EN TIEMPOS DE PANDEMIA		RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
DATOS GENERALES	Sexo	4	4	4	4
	Edad	4	4	4	4
	Profesión	4	4	4	4
DIMENSIÓN DESEMPEÑO LABORAL	Siente usted que está preparado para desarrollar las tareas asignadas a su cargo.	4	4	4	4
	Aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo.	4	4	4	4
	Cumple con los plazos establecidos por cada tarea asignada.	4	4	4	4
	Establece una relación afectiva y armónica con sus compañeros de trabajo.	4	4	4	4
	Establece relaciones de colaboración y mutuo respeto con sus compañeros de trabajo.	4	4	4	4
	Demuestra actitudes y valores democráticos en su participación institucional.	4	4	4	4
	Orienta a sus compañeros de trabajo que requieren apoyo laboral.	4	4	4	4
	Colabora en la solución pacífica de los conflictos que afectan la gestión institucional.	4	4	4	4
	Promueve relaciones de colaboración y corresponsabilidad de equipos de trabajo dentro de su área.	4	4	4	4
	Promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua.	4	4	4	4
	Usted percibe que ha recibido apoyo ineficaz de sus superiores.	4	4	4	4
Se siente con escasa autoridad para tomar decisiones.	4	4	4	4	

DIMENSIÓN	Considera usted que posee escasa disposición para integrar equipos de trabajo.	4	4	4	4
	Tiene usted sobrecarga de tareas.	4	4	4	4
	Tiene usted conocimientos de las situaciones laborales que enfrentara día a día.	4	4	4	4
	Siente usted que la recarga laboral limita su tiempo libre.	4	4	4	4
	Tiene usted conocimiento de las características que se manifiesta en una persona con estrés laboral	4	4	4	4
ESTRÉS	Hay conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, supervisores y similares).	4	4	4	4
	Percibe usted que existe demasiada competitividad en el entorno laboral.	4	4	4	4
	Constantemente tiene problemas con sus clientes.	4	4	4	4
	Percibe un ambiente de inestabilidad laboral.	4	4	4	4
	Se siente satisfecho con las condiciones físicas en su espacio de trabajo.	4	4	4	4
	Siente que desarrolla tareas externas fuera de su cargo laboral.	4	4	4	4
	Percibe que su trabajo no es valorado y recompensado.	4	4	4	4
	Usted reprime sus propias emociones y sentimientos respecto a su incomodidad laboral.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SÍ () NO (X) En caso de sí: ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: ¿El instrumento debe ser aplicado? **SÍ (X) NO ()**


 M. Rosana A. Chavez Firma
 PSICÓLOGA
 C.P.P. 5019

FIRMA Y SELLO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL EXPERTO: Mg. Félix Dulio Sobrado Chávez ESPECIALIDAD: Psicólogo.


CALIFICAR CON 1, 2, 3 O 4 CADA ÍTEM RESPECTO A LOS CRITERIOS DE RELEVANCIA, COHERENCIA, SUFICIENCIA Y CLARIDAD.

DESEMPEÑO LABORAL Y ESTRÉS EN TIEMPOS DE PANDEMIA		RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
DATOS GENERALES	Sexo	3	4	4	3
	Edad	3	4	4	3
	Profesión	3	3	4	3
DIMENSIÓN DESEMPEÑO LABORAL	Siente usted que está preparado para desarrollar las tareas asignadas a su cargo.	3	3	4	3
	Aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo.	3	3	4	3
	Cumple con los plazos establecidos por cada tarea asignada.	4	3	4	4
	Establece una relación afectiva y armónica con sus compañeros de trabajo.	4	4	4	4
	Establece relaciones de colaboración y mutuo respeto con sus compañeros de trabajo.	4	4	4	4
	Demuestra actitudes y valores democráticos en su participación institucional.	4	4	4	4
	Orienta a sus compañeros de trabajo que requieren apoyo laboral.	4	4	4	3
	Colabora en la solución pacífica de los conflictos que afectan la gestión institucional.	4	4	3	3
	Promueve relaciones de colaboración y corresponsabilidad de equipos de trabajo dentro de su área.	4	3	3	3
Promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua.	4	3	3	4	

DIMENSIÓN ESTRÉS	Usted percibe que ha recibido apoyo ineficaz de sus superiores.	4	3	3	4
	Se siente con escasa autoridad para tomar decisiones.	3	3	4	4
	Considera usted que posee escasa disposición para integrar equipos de trabajo.	3	3	4	4
	Tiene usted sobrecarga de tareas.	4	4	4	4
	Tiene usted conocimientos de las situaciones laborales que enfrentara día a día.	4	4	4	4
	Siente usted que la recarga laboral limita su tiempo libre.	4	3	4	4
	Tiene usted conocimiento de las características que se manifiesta en una persona con estrés laboral	4	3	4	4
	Hay conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, supervisores y similares).	4	3	4	4
	Percibe usted que existe demasiada competitividad en el entorno laboral.	4	3	4	4
	Constantemente tiene problemas con sus clientes.	4	3	4	4
	Percibe un ambiente de inestabilidad laboral.	4	4	4	4
	Se siente satisfecho con las condiciones físicas en su espacio de trabajo.	4	4	4	4
	Siente que desarrolla tareas externas fuera de su cargo laboral.	4	4	4	4
	Percibe que su trabajo no es valorado y recompensado.	4	4	4	4
Usted reprime sus propias emociones y sentimientos respecto a su incomodidad laboral.	4	4	4	4	

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SÍ () NO (X) En caso de sí: ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: ¿El instrumento debe ser aplicado? **SÍ (X) NO ()**


MIMP PROGRAMA NACIONAL ALBESRA
 CEM. HUANUCO
 FÉLIX DULIO SOBRADO CHAVEZ
 PSICÓLOGO
 CPeP. 14238

FIRMA Y SELLO

Anexo 5
Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
Estrés laboral	Se ha definido como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo.	Falta de apoyo organizacional	Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la empresa	P1
			Escasa autoridad para tomar decisiones	92
			Escasa disposición de integrar equipos de trabajo	P3
		Recarga Laboral	Escaso número de trabajadores	P4
			No saber que situaciones deberá enfrentar cada día	P5
			Falta de tiempo libre porque el trabajo demanda demasiado	P6
		Dificultad Interpersonal	Conflictos interpersonales	P7,P8
			Demasiada competitividad	P9
			Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector	P10
		Fuentes extrínsecas de insatisfacción	Inestabilidad laboral	P11
			Escaso confort físico en el lugar de trabajo	P12
			Incompatibilidad de tareas	P13
		Falta de justicia organizacional	Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado	P14, P15
Desempeño	Se ha definido como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.	Habilidades laborales	Ocultar o falsear las propias emociones y sentimientos	P1
			Aplicación de los conocimientos	P2
			Responsabilidad demostrada en sus labores	P3
		Relaciones Interpersonales	Empatía	P4,P5,P6
			Liderazgo	P7,P8,P9
			Influencia que ejerce	P10

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTO
Desempeño Laboral	Se conoce como las características propias de las personas para reconocer su valor dentro de una actividad realizada.	Habilidades laborales Relaciones Interpersonales	Aplicación de los conocimientos. Responsabilidad demostrada en sus labores Empatía. Liderazgo. Influencia que ejerce.	Ordinal	Cuestionario
Estrés del personal de salud	Es la reacción del organismo ante acontecimientos no resolutivos que pueden ocasionar patologías.	Falta de apoyo organizacional Recarga Laboral. Dificultad Interpersonal. Falta de justicia organizacional	Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la empresa Escasa autoridad para tomar decisiones Escasa disposición de integrar equipos de trabajo Escaso número de trabajadores No saber que situaciones deberá enfrentar cada día Falta de tiempo libre porque el trabajo demanda demasiado Conflictos interpersonales Demasiada competitividad Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado Ocultar o falsear las propias emociones y sentimientos	Ordinal	Cuestionario
Sexo	Se refiere a los conceptos sociales de las funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres.	Masculino Femenino	Cambios Fisiológicos Aspectos físicos	Nominal	Cuestionario
Edad	Tiempo de vida de una persona desde su nacimiento.	20 – 30 años 31 – 40 años 41 – 50 años 51 a más	DNI	Ordinal	Cuestionario

Autor/es: Salgado y Cabal (2011)

Adaptado por Br. Castello Trujillo, Froilán Vladimir y Martínez Ponciano, Cinthia Cris (2021).

Objetivo del Instrumento: Determinar la relación entre desempeño laboral y estrés en tiempos de Covid-19 en el personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021.

Población a la que se puede administrar: Personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021.

Forma de administración: individual Tiempo de aplicación: 10 min

Descripción del instrumento:

El cuestionario está referido a determinar la percepción del desempeño en el personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021.

Autor/es: Maslach y Jackson (1981)

Objetivo del Instrumento: Determinar la relación entre desempeño laboral y estrés en tiempos de Covid-19 en el personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021.

Población a la que se puede administrar: personal de salud del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco 2021.

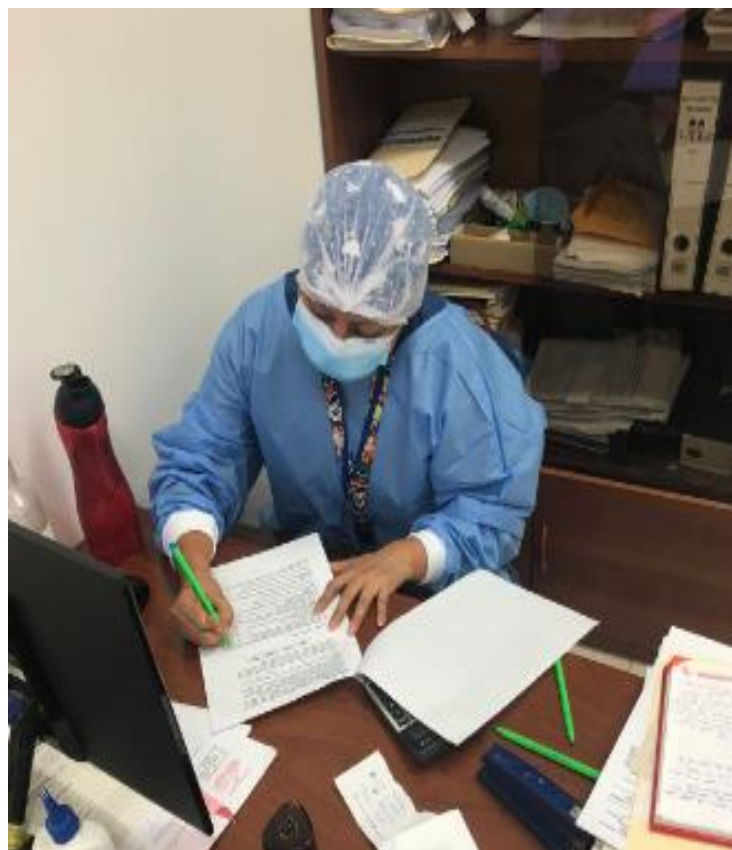
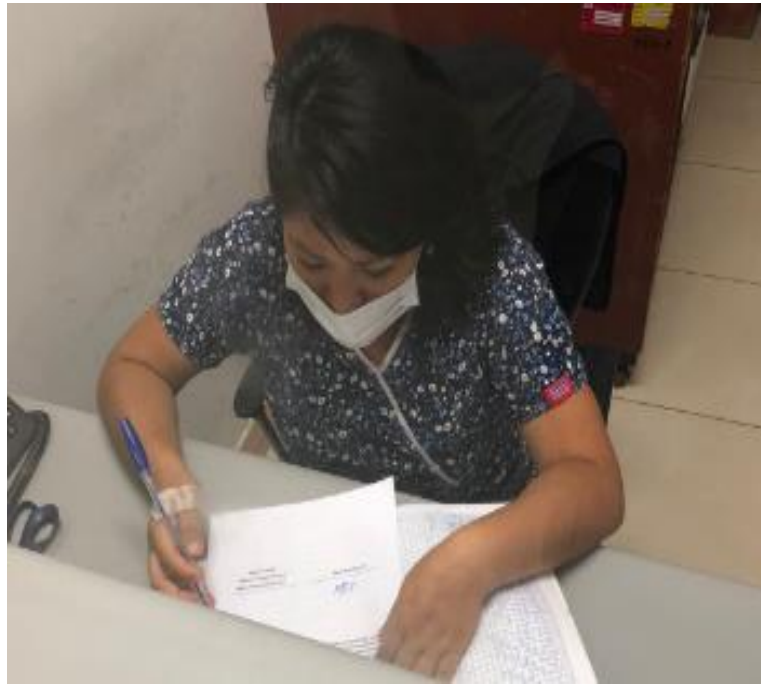
Forma de administración: Individual Aplicación: 15 minutos

Descripción del Instrumento:

El cuestionario de Maslach Burnout Inventory Human Services, es el instrumento por utilizar, esta escala conformada por 4 dimensiones: Falta de apoyo organizacional, recarga laboral, dificultad interpersonal, falta de justicia organizacional.

Anexo 6

Evidencias de Aplicación:



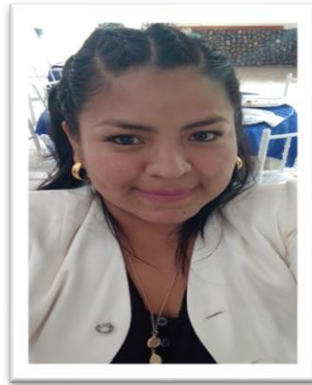
NOTA BIOGRÁFICA



FROILAN VLADIMIR CASTELLO TRUJILLO

Froilan Vladimir Castello Trujillo, identificado con DNI N° 42274413, nació un 17 de diciembre de 1983, en el distrito de Huánuco, Provincia de Huánuco, Departamento de Huánuco, sus padres son: don Víctor Raúl Castello Pantoja y doña Mirian Trujillo Martínez; cursó sus estudios primarios en el “Colegio Nacional Leoncio Prado” de Huánuco, sus estudios secundarios en el “Colegio Nacional Leoncio Prado” de Huánuco, sus estudios superiores en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizan” de Huánuco, en la Facultad de Psicología, Escuela Profesional de Psicología.

Experiencia Laboral: Trabajó en el Hospital Regional Hermilio Valdizan de Huánuco como Técnico Administrativo en la Unidad de Estadística e Informática, Trabajo en el Área de Psicología Educativa en el Centro de Estudios N° 004 de Aparicio Pomares como Psicólogo, Trabajo en caja Maynas y Caja Arequipa como Personal Administrativo, Actualmente se desempeña como Técnico Administrativo en el Hospital Regional Hermilio Valdizan como Técnico Administrativo en la Unidad de Estadística e Informática.



CINTHIA CRIS MARTINEZ PONCIANO

Cinthia cris Martinez Ponciano, identificado con DNI N° 46126041, nació un 14 de octubre de 1988, en el distrito de Huánuco, provincia de Huánuco, departamento de Huánuco, sus padres son: don Josué Diego Martínez Gómez y doña Edith Ponciano Castillo; cursó sus estudios primarios en el Colegio Nacional de Aplicación “Marcos Duran Martel”, sus estudios secundarios en el Colegio Nacional de Aplicación “Marcos Duran Martel”, sus estudios superiores en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco, en la facultad de psicología , escuela profesional de ciencias de la salud.

Experiencia laboral: trabajó en “atento”, empresa de telecomunicaciones, en el área de atención al cliente, en la ciudad de Huánuco, en la empresa Overal como asesor de ventas, en el área de atención al cliente, en la ciudad de Huánuco centro comercial Real Plaza.



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN" HUÁNUCO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE EXCLUSIVIDAD

Yo, en mi calidad de Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Psicología, en mérito al informe de **originalidad** emitido por el asesor (a) DRA. EDITH BERAÚN QUIÑONES, del (los) estudiante(s) CASTELLO TRUJILLO, Froilán Vladimir y MARTÍNEZ PONCIANO, Cinthia Cris, de la investigación titulada: DESEMPEÑO LABORAL Y ESTRÉS EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CONTINGENCIA HERMILIO VALDIZAN HUÁNUCO 2021.

En mérito al informe en mención se expide la presente constancia de **Exclusividad** del tema.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 29 de diciembre de 2021

Dr. MIGUEL CARRASCO MUÑOZ
Director Unidad de Investigación



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN" HUÁNUCO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE SIMILITUD

Yo, en mi calidad de Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Psicología, en mérito al informe de **conformidad y control antiplagio** emitido por el asesor (a) DRA. EDITH BERAÚN QUIÑONES, del (los) estudiante(s) CASTELLO TRUJILLO, Froilán Vladimir y MARTÍNEZ PONCIANO, Cinthia Cris, de la investigación titulada:

DESEMPEÑO LABORAL Y ESTRÉS EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CONTINGENCIA HERMILIO VALDIZAN HUÁNUCO 2021.

Constata que la misma presenta un **índice de similitud de un 20 %** que lo ha verificado en el reporte del análisis del Software Turnitin. Por lo que se concluye que las coincidencias detectadas no exceden el máximo de porcentaje permitido por el programa antiplagio establecido en el Reglamento Específico de Grados y Títulos vigente de la Facultad de Psicología.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 29 de diciembre de 2021

Dr. MIGUEL CARRASCO MUÑOZ
Director Unidad de Investigación



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL
TÍTULO DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

A los 29...días del mes de noviembre. Del 2021, siendo las 11.00am, se reunieron en forma virtual, los Miembros integrantes del Jurado Examinador de la Tesis, titulada: **“DESEMPEÑO LABORAL Y ESTRÉS EN TIEMPOS DE COVID DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CONTINGENCIA HERMILIO VALDIZAN, HUANUCO 2021”**, de los Bachilleres en Psicología **CINTHIA CRIS MARTINEZ PONCIANO y FROILAN VLADIMIR CASTELLO TRUJILLO**, con Asesor de Tesis, Dra. Edith Beraún Quiñones, procedieron a dar inicio al acto de sustentación de tesis para el otorgamiento del título de Licenciada en Psicología, siendo los Miembros del Jurado los siguientes:

- | | |
|--------------------------------|-------------------|
| . Dr. MIGUEL CARRASCO MUÑOZ | PRESIDENTE |
| . Mg. CECILIA MARTINEZ MORALES | SECRETARIA |
| . Mg. ELIZABETH CHAVEZ HUAMAN | VOCAL |

Finalizada la sustentación de la tesis, se procedió a deliberar y verificar la calificación, habiendo obtenido las notas y el resultado siguiente:

GRADUANDOS	1° Miembro	2° Miembro	3° Miembro	Prom. Final
MARTINEZ PONCIANO, CINTHIA CRIS	16	16	16	16
CASTELLO TRUJILLO, FROILAN VLADIMIR	16	16	16	16

OBSERVACIONES:

.....
Se da por concluido, el Acto de Sustentación de la Tesis a horas 12.40 m., en fe de lo cual firmamos.

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL



**AUTORIZACIÓN PARA QUE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNHEVAL
PUBLIQUE LAS TESIS ELECTRÓNICAS DE PREGRADO**

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (ESPECIFICAR LOS DATOS DE LOS AUTORES DE LA TESIS)

Apellidos y Nombres CASTELLO TRUJILLO, Froilán Vladimir

DNI 42274413 CORREO ELECTRÓNICO vladotgm@hotmail.com

TELEFONO CASA _____ CELULAR 944250403 OFICINA _____

Apellidos y Nombres MARTÍNEZ PONCIANO, Cinthia Cris

DNI 46126041 CORREO ELECTRÓNICO crissdy10_12@hotmail.com

TELEFONO CASA _____ CELULAR 939038178 OFICINA _____

Apellidos y Nombres _____

DNI _____ CORREO ELECTRÓNICO _____

TELEFONO CASA _____ CELULAR _____ OFICINA _____

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

PREGRADO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
E.P. PSICOLOGÍA
P.A. PSICOLOGÍA

Título Profesional Obtenido:

LICENCIADO (A) EN PSICOLOGÍA

Título de la Tesis:

**DESEMPEÑO LABORAL Y ESTRÉS EN TIEMPOS DE COVID-19 EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE
CONTINGENCIA HERMILIO VALDIZAN DE HUÁNUCO 2021**



Tipo de acceso que autoriza(n) el (los) autor(es):

MARCA CON UNA X	CATEGORÍA DE ACCESO	DESCRIPCIÓN DEL ACCESO
<input checked="" type="checkbox"/>	PUBLICO	Es público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
<input type="checkbox"/>	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público", a través de la presente autorizo o autorizamos de manera gratuita al Repositorio Institucional -UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso que haya(n) marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendrá el tipo de acceso restringido:

- () 1 año
- () 2 años
- () 3 años
- () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

FECHA DE FIRMA 03-03-2022

FIRMA DEL AUTOR Y/O AUTORES: