



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA

“ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE UN
HOSPITAL DE LA REGIÓN CALLAO, 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autora:

Veronica Santa Cruz Fernandez

Asesora:

Mg. Nancy Alfonsina Negreiros Mora

Lima - Perú

2022

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico primeramente a Dios, que a pesar de las dificultades que se han presentado en mi camino, él siempre estuvo dándome la fuerza que necesito y así seguir adelante, me enseñó a nunca perder la fe, también le dedico a mis padres por su amor incondicional que siempre estuvieron a mi lado, apoyándome en cada momento y enseñándome cada día a ser mejor persona, ciudadana con valores y me enseñaron a también a seguir por mis sueños, finalmente le dedico a mis tías Griselda y Elsa que son mis segundas mamás que me dedicaron parte de su vida para dedicarse a mí, ya que me enseñaron a ser valiente y que con amor se puede todo en la vida.

AGRADECIMIENTO

Quiero mostrar mi gratitud a todas aquellas personas que estuvieron a mi lado durante esta etapa universitaria; por su apoyo, por la orientación asimismo también por su motivación que me impartían para dar lo mejor de mí en el desarrollo de actividades.

Agradezco particularmente también a mis padres que me apoyaron incondicionalmente, en la que me brindaron sus palabras alentadoras y más que eso, me inculcaron que uno no debe rendirse para lograr sus objetivos paralelos a ello su amor que fue el pilar importante para lograr este reto.

Agradezco también a todos los profesores que me brindaron sus conocimientos, sus experiencias, lo cual me ayudaron para ponerlo en práctica en este proceso, lo más importante me ayudaron a que debemos ser empáticos para así ayudar de una forma adecuada a las personas.

Gracias a mis estimados compañeros de mi etapa universitaria; por su amistad, por su solidaridad, por compartirme sus conocimientos, en este desarrollo profesional.

Finalmente guardare en mi corazón lindas experiencias vividas de aprendizaje en mi querida casa se estudios, Universidad Privada del Norte.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. MÉTODO	19
CAPÍTULO III. RESULTADOS	22
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	30
REFERENCIAS	35
ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Ficha técnica del cuestionario estrés laboral	35
Tabla 2 Ficha técnica del cuestionario desempeño laboral	35
Tabla 3 Prueba de KMO y Barlett	37
Tabla 4 Distribución de los jueces evaluadores	37
Tabla 5 Prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach	38
Tabla 6 Nivel de la variable estrés laboral	40
Tabla 7 Nivel de la dimensión respuesta fisiológica	41
Tabla 8 Nivel de la dimensión respuesta cognitiva	42
Tabla 9 Nivel de la dimensión respuesta afectiva	43
Tabla 10 Nivel de la dimensión respuesta social	44
Tabla 11 Nivel de la dimensión respuesta emocional	45
Tabla 12 Nivel de la variable desempeño laboral	46
Tabla 13 Nivel de la dimensión competencia laboral	47
Tabla 14 Nivel de la dimensión competencia conductual	48
Tabla 15 Estrés y desempeño laboral	49
Tabla 16 Relación respuesta fisiológica y desempeño	50
Tabla 17 Respuesta cognitiva y desempeño laboral	51
Tabla 18 Respuesta afectiva y desempeño laboral	52
Tabla 19 Respuesta social y desempeño laboral	53
Tabla 20 Respuesta emocional y desempeño laboral	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de la variable estrés laboral	40
Figura 2. Nivel de la dimensión respuesta fisiológica	41
Figura 3. Nivel de la dimensión respuesta cognitiva	42
Figura 4. Nivel de la dimensión respuesta afectiva	43
Figura 5. Nivel de la dimensión respuesta social	44
Figura 6. Nivel de la dimensión respuesta emocional	45
Figura 7. Nivel de la variable desempeño laboral	46
Figura 8. Nivel de la dimensión competencia laboral	47
Figura 9. Nivel de la dimensión competencia conductual	48

RESUMEN

El objetivo de la investigación es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020. Para tal efecto, la metodología empleada es de enfoque cuantitativo, no experimental de corte transversal y de alcance correlacional. En tal sentido, se aplicó una encuesta empleando un cuestionario de 50 preguntas relacionadas a las variables de investigación en una población de 134 enfermeras y una muestra de 100 empleadas. Los resultados descriptivos reportados son que la variable estrés laboral es de nivel medio en el 56% y la variable desempeño laboral presenta 58% en el nivel medio. Los resultados inferenciales del objetivo general muestran que el estadístico de Rho de Spearman es -0.128 con Sig. (Bilateral) 0.203; produciendo el rechazo de la hipótesis del investigador. Al igual que las hipótesis específicas mostraron valores negativos en Rho de Spearman y Sig (Bilateral) por encima del $\alpha = 0.05$, aspecto que permitió rechazar las hipótesis del investigador. Razón por la cual se concluyó que no existe relación significativa entre estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020.

Palabras claves: Estrés, desempeño laboral, fatiga, emociones, relaciones personales.

ABSTRACT

The objective of the research is to determine the relationship between stress and work performance of the nursing staff of a hospital in the Callao Region, 2020. For this purpose, the methodology used is of a quantitative, non-experimental, cross-sectional and scope approach correlational. In this sense, a survey was applied using a questionnaire of 50 questions related to the research variables in a population of 134 nurses and a sample of 100 employees. Descriptive results reported are the variable job stress is at the medium level in 56% and the job performance variable presents 58% at the medium level. The inferential results of the general objective showing the Spearman's Rho statistic is -0.128 with Sig. (Bilateral) 0.203; producing the rejection of the researcher's hypothesis. Like the hypotheses, you specify negative values in Rho of Spearman and Sig (Bilateral) above $\alpha = 0.05$, which is successful in rejecting the researcher's hypotheses. Reason for quality, it was concluded that there is no significant relationship between stress and work performance in the nursing staff of a hospital in the Callao Region, 2020.

Key words: Stress, work performance, fatigue, emotions, personal relationships.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, según la Organización Mundial de la Salud OMS (Castillo, 2014), el consejo internacional de enfermería (CIE) y la organización internacional del trabajo (OIT) “han reconocido la importancia del trabajo de enfermería en el campo de la salud, tanto que han identificado condiciones de trabajo inadecuadas que afectan a esta población” (p, 3). Asimismo, el exceso o las condiciones laborales insatisfactorias generan en los empleados el déficit de control sobre la actividad o tarea asignada, irritabilidad, atención disminuida, es así como en otras investigaciones evidenciaron que ha mayor exigencia, mayor es el riesgo de agotamiento emocional (INSP, 2020). En el año 2012, realizaron una encuesta en América Central, identificando que un 10% de encuestados, mencionan haber presentado constantemente síntomas de estrés laboral, tensión, cefaleas, cansancio físico por las condiciones de trabajo (OPS, 2016).

A nivel nacional, en el Perú el estrés laboral es una problemática constante que enfrentan los empleados y las organizaciones día tras día por las exigencias laborales afectando la productividad y eficacia para cumplir las metas planteadas (Choquejahuá, 2017). Tal es así, que en base a un estudio realizado por la Pontificia Universidad Católica del Perú (2017) hallaron que casi el 80% de peruanos evidenciaron cuadros de estrés, teniendo más prevalencia en mujeres con un 47.7% a diferencia de los hombres con un 29.95%. Asimismo, la encuestadora GFK en el año 2016 hicieron una investigación en 1.244 personas de 17 departamentos del Perú, hallando que el 65% evidenció al menos un síntoma de estrés y el 21% presento de tres a más síntomas continuamente de estrés (Amaya, 2017). Por consiguiente, el psicólogo clínico Luis Velásquez Aguilar del hospital Guillermo Almenara (citado en La República, 2017) menciona que el estrés es una de las principales problemáticas en los centros laborales, donde de cada 10 empleados 8 padecen de diversos

síntomas como ausentismo, agotamiento físico, irritabilidad que repercute en la atención al público en general, entre otros.

En el contexto local, Según Jacqueline Rojas, docente de psicología de la Universidad Privada del Norte (citada en Diario Gestión, 2017), sostuvo que, “según reportes de salud en Lima, cerca del 60% de la población sufre estrés y el 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral”, siendo este dato alarmante para la sociedad, sobre todo para las personas que tienen poca resistencia al trabajo bajo presión; ya que, los factores estresantes no permiten que tengan un desempeño adecuado, evidenciándose en el agotamiento emocional de los empleados, la deficiencia en la atención y el cumplimiento de tareas, ausentismo al centro laboral, generando la falta de personal para la atención al público, una atención rápida sin considerar la necesidad de los pacientes.

Asimismo, el personal de enfermería viene experimentando situaciones laborales inadecuadas que influyen en el desenvolvimiento óptimo para manejar las exigencias, responsabilidades de área y calidad de servicio. Situaciones como presión laboral, malos tratos de los mismos pacientes, excesiva demanda de atención, personal limitado para la dicha cantidad de pacientes, horarios rotativos de las guardias que realizan las enfermeras, entre otras condicionantes. Todo ello, ha devenido en desmedro del desempeño laboral de las enfermeras del hospital de la región Callao, manifestándose en malentendidos entre ellas, agotamiento, bajo rendimiento en el trabajo al no poder atender a tiempo a los pacientes, ambiente laboral lleno de tensiones e incluso ausentismo. Es por ello, que esta investigación va dirigida a ese propósito de identificar el estrés que afecta de las enfermeras de acuerdo con cada dimensión, las cuales son: fisiológicas, afectivas, cognitivas, sociales y emocionales.

Muchos estudios previos se enfocaron en investigar sobre el estrés y el desempeño laboral que se detallan a continuación:

Dentro de los cuales, Aguirre et al. (2018), realizan una investigación que tuvo como objetivo, hallar la relación entre estrés laboral, burnout, conflicto de trabajo y satisfacción laboral y familia en controladores de tráfico aéreo de Chile, cuyo estudio es de tipo descriptivo-correlacional de corte transversal, teniendo como muestra 161 personas. Logrando como resultado que el 44.2% de los involucrados en la investigación presentaron niveles bajo de burnout, el cual no se relaciona con los problemas de estrés laboral y los efectos de éste. Asimismo, Gutiérrez, Lobo y Martínez (2017), presentaron una investigación acerca de la prevalencia del burnout en las profesionales en enfermería. El estudio fue analítico y transversal en una población de 100 enfermeras. Hallando en los resultados que el 16% del área hospitalaria presentó mayores casos de burnout encontrándose el 42% de cansancio emocional, 38% despersonalización emocional y 30% de falta de realización personal. Finalmente, concluyen que la incidencia del síndrome de burnout fue en las enfermeras menores a 28 años y que se encuentran expuestas a grandes presiones laborales y una mayor demanda de pacientes en sus turnos de trabajo.

Siguiendo el mismo orden de ideas, según Cabrera (2015), realizó una investigación sobre el estrés y el desempeño laboral en una institución policial de Ecuador. Cuyo estudio fue cuali- cuantitativo de tipo correlacional, con una población de 80 personas, Las conclusiones fueron que el estrés influye en el desempeño laboral del personal operativo de la institución. Así también, el estrés laboral afecta el bienestar físico, social y emocional del personal policial. Además, Cordero (2015), elaboró una investigación sobre estrés laboral en los trabajadores de centro de urgencias y emergencias en España. Las conclusiones fueron que el nivel de estrés es medio y provienen de las presiones diarias con respecto a las funciones del personal y la presión laboral. También, se encontró relación entre las

características sociodemográficas y el desempeño laboral. También, es importante mencionar que conforme el colaborador gane experiencia sus niveles de estrés son menores porque aprende a manejarlos.

Seguidamente, Benites, Chacaliza y Huancahuari (2017), realizan una investigación en un hospital de Ica y agregan que el personal de salud está sometido a grandes cargas laborales. A ello contribuye el esfuerzo que hacen con los trabajos por turnos y las guardias nocturnas, sumado a esta condición se encuentra la limitación de equipos en el hospital o clínica, la limitación de personal y la alta demanda de paciente. Todo esto trae como consecuencia manifestaciones psicosomáticas que le producen agotamiento físico, dolores de cabeza, insomnio, cambios en su estado de ánimo, problemas gastrointestinales. También cambios emocionales como irritabilidad, frustración, disconformidad consigo mismo y con los demás, lo que perjudica su relación con sus compañeros, pero también con su familia y su entorno. En esa misma línea, Portilla (2017) presentó una investigación de maestría que tiene por objetivo identificar aquellos factores psicosociales relacionados con el aumento del estrés de los trabajadores en un hospital de Lima. La metodología empleada de tipo aplicada, descriptiva, explicativa, no experimental y de corte transversal. Hallando como resultados, un nivel de asociación entre los factores psicosociales y el estrés laboral, hallando una influencia con nivel de significancia de 0.05 y coeficiente de Nagalkerke de 42.2% lo cual implica que la variabilidad del estrés laboral depende de los factores psicosociales.

También, se cita la investigación de Puma (2017), quien elaboró una investigación sobre el “Estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017”. La metodología empleada fue cuantitativa y correlacional. Los resultados fue la existencia de una relación inversa entre estrés y desempeño laboral con un valor de rho de Spearman de 0.383 y sig. (bilateral) de 0.000. Asimismo, se cita a Zárata (2017), quien elaboró una investigación y maestría sobre el burnout y satisfacción laboral en

una entidad del estado en Perú. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental, correlacional y de corte transversal. Los resultados demuestran que el 94% de los trabajadores presentan un nivel medio de burnout, 80% reportó agotamiento emocional medio, 67% presentó estrés social y 73% en el nivel de realización de personal. Concluyendo que existe correlación inversa entre burnout y satisfacción laboral, lo que significa que mientras mayor sea el nivel de burnout, menor será la satisfacción laboral de los trabajadores.

Existen diversas teorías que nos permiten entender mejor a las variables Estrés y Desempeño laboral, Según Lacosta (2019) El estrés laboral se define como un estado de tensión personal con ausencia de placer y satisfacción como resultado de actividades donde no puede alcanzar los resultados deseados estando inmerso en un ambiente laboral desfavorable. Asimismo, la OMS (2004) reconoce que el estrés es el principal problema de salud que afecta a los empleados y con ello al buen funcionamiento y rendimiento de las organizaciones. Según la Fundación del Estrés Laboral (2015) las situaciones de estrés laboral son ocasionadas por diferentes factores psicosociales que han sido estudiados dando como resultado diversas teorías. Los modelos son los siguientes; a) El modelo de esfuerzo y recompensa. Seguido de b) Otro modelo, el de interacción entre las demandas y el control propuesto por Karasek en el año 1979 quien señala que las causas de los altos niveles de estrés es la interacción entre las altas demandas y el bajo control que tienen los empleados para poder manejar dichos estándares. (Fundación del Estrés Laboral, 2015). Finalmente, se menciona el c) Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social (Fundación del Estrés Laboral (2015).

El estrés puede ser ocasionado por motivos personales o laborales, en el primero de los casos el empleador puede hacer muy poco sin embargo si puede asumir el reto de disminuir el estrés laboral (OMS, 2004). Por ello, el estrés es una respuesta normal del organismo humano frente a los cambios y exigencias del entorno, sin embargo, cuando estas

se perciben como peligros constantes pueden colocar en riesgo la salud (Torres y Bailles, 2019). Esta apreciación coincide con la señalada por Lacosta (2019), quien indica que es estrés puede ser un protagonista en nuestras vidas, dado que es generado tanto por circunstancias positivas y negativas; pero el estrés no siempre es perjudicial, debido a que puede llegar a impulsar el logro de objetivos. Sin embargo, cuando el estrés alcanza niveles patológicos las consecuencias pueden ser muy variadas. Mientras que Hermosa y Perrilla (2015), para combatir el estrés laboral señalan que se ha propuesto la psicología de la salud ocupacional para desarrollar, mantener y promover la buena salud mental de las personas.

Dimensión 1. Estrés fisiológico, son los mecanismos de adaptación que suelen ser muy potentes en los seres humanos, permitiendo la evolución a través de los miles de años. (Lacosta, 2019). **Dimensión 2. Estrés Cognitivo**, la capacidad de determinar los elementos estresores. El estrés cognitivo se evalúa partiendo del proceso mental (Lacosta, 2019). **Dimensión 3. Estrés Afectivo**, una de las formas de conseguir altos niveles de estrés es precisamente con deficientes relaciones interpersonales tanto con las personas que están en la línea supervisora, como los supervisados y los que están al mismo nivel; lo cual genera temor, miedos e inseguridad (Lacosta, 2019). **Dimensión 4. Estrés social**, los estresores sociales pueden ser el resultado de ajustes a cambios que se den de forma repentina durante cortos periodos, aquel estrés que es producto de altas demandas que ameritan ajustes durante periodos de tiempo muy prolongados y seguido de algunas eventualidades cotidianas e inesperadas que ameritan ciertas condiciones de mecanismos de acción (Sandín, 2002). **Dimensión 5. Estrés Emocional**, el no saber manejar la presión laboral provoca efectos emocionales nocivos para el trabajador, evidenciando ansiedad, nervios, miedos, temores y reacciones que pueden ocasionar déficit de memoria, falta de atención, etc (Lacosta, 2019).

La evaluación del desempeño laboral tiene por finalidad alcanzar los siguientes objetivos; a) mejorar y simplificar la gestión de forma integral considerando los recursos

humanos; b) el logro de la mejora continua de los procesos que se encuentran involucrados en la calidad y asignación de los recursos humanos; c) la habilidad para lograr que el talento humano y las estrategias de la gestión puedan alcanzar la coincidencia deseada; d) el apoyo por parte del directivo en la gestión del talento humano; e) los aportes partiendo del desarrollo profesional de las personas que conforman la directiva de la organización conjuntamente con sus estrategias para gestionar el recurso humano y por último f) la toma de decisiones (Becerra y Campos, 2012). Según Rábago (2010), la organización debe tener previamente definido los planes, objetivos y las capacidades organizacionales y funcionales que deben tener los empleados para poder alcanzar los objetivos de la empresa. Tales capacidades comprenden las estrategias colectivas que deben estar presentes en el equipo de trabajo, lo cual se obtienen de la descomposición de los siguientes elementos; la forma de organizaciones de la estructura de la empresa, la realización de las actividades en el entorno laboral en base a los procesos y considerando los hábitos de la conducta requerida.

Según Alles (2016), el desempeño laboral se define como aquella gestión que permite alinear el talento humano conforme a las estrategias y objetivos propuestos por la organización. En este sentido presenta, **Dimensión 1: Competencias laborales**, consisten en un conjunto de conceptos que son necesarios para el desarrollo y desempeño de las actividades laborales, en base a conocimientos específicos, técnicas y habilidades. Las competencias laborales son la mejor estrategia para establecer la capacidad de desempeño en el trabajo, por cuanto esta competencia puede ser medida a través de indicadores como la eficacia, eficiencia y aportes profesionales. **Dimensión 2. Competencias conductuales**, las organizaciones requieren determinados modelos de gestión que comprenden una relación de beneficio mutuo entre los empleados y la organización. Logrando la conducción de los recursos de la empresa conforme la alineación de los empleados al logro de resultados planificados. Estos modelos de gestión se fundamental en las competencias conductuales.

Las competencias conductuales son aquella que señalan un nivel alto de desempeño en las funciones del trabajo, sustentado por lo general en las características personales de los individuos profesionales según desempeño (Alles, 2016).

Por consiguiente, se plantea la pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020? Por lo que se plantea las preguntas secundarias a) ¿Cuáles son los niveles de estrés laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020 ?, b) ¿Cuáles son los niveles de desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020, c) ¿Cuál es la relación entre el estrés fisiológico y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020?, d)¿Cuál es la relación entre el estrés cognitivo y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020?, e)¿Cuál es la relación entre el estrés afectivo y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020 ?, f) ¿Cuál es la relación entre el estrés social y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020?, g) ¿Cuál es la relación entre el estrés emocional y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020?

Asimismo, como objetivo general, se busca, determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020. De la misma forma se plantea los objetivos específicos a) Identificar los niveles de estrés laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020. b) Identificar los niveles de desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020. c) Identificar la relación entre el estrés fisiológico y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020. d) Definir la relación entre el estrés cognitivo y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020. e) Encontrar la relación entre el estrés afectivo y el

desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020. f) Determinar la relación entre el estrés social y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020. g) Determinar la relación entre el estrés emocional y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020.

Por esa razón, se desprende la siguiente hipótesis principal, existe relación significativa entre estrés laboral y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020 y finalmente, sus hipótesis específicas son: a) Existe relación significativa entre el estrés fisiológico y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020. b) Existe relación significativa entre el estrés cognitivo y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020. c) Existe relación significativa entre el estrés afectivo y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020. d) Existe relación significativa entre el estrés social y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020. f) Existe relación significativa entre el estrés emocional y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020.

Por consiguiente, la justificación teórica, para el tema del estrés laboral y el desempeño laboral se revisó la bibliografía y se indagó en diferentes fuentes para dar un sustento teórico a las variables. Con ello, se consiguió conocer un poco más acerca del tema, profundizando un poco más en sus efectos en las enfermeras que trabajan en un hospital. Los resultados serán un aporte a los conocimientos existentes. Del mismo modo, a nivel práctico, con los resultados que brinda este estudio se mostrará los efectos del estrés en sus dimensiones fisiológicas, cognitivas, emocionales. Con ello se pretende llamar a la reflexión tanto de las enfermeras de este hospital como a los empleadores o administradores de este, para que tengan claro los efectos del estrés y lo que experimentan las trabajadoras en sus

diferentes manifestaciones físicas y emocionales, entre otras. A nivel social, este documento servirá para que tanto enfermeras como directores médicos tomen medidas adecuadas sobre la forma de abordar lo que algunos llaman la enfermedad del siglo XXI y controlen sus efectos en las personas. Así también, se constituye en el inicio de nuevos estudios al respecto para otros profesionales que deseen profundizar sobre este tema.

CAPÍTULO II. MÉTODO

El presente estudio es cuantitativo porque empleo técnicas matemáticas y estadísticas para procesar la información, sobre este aspecto Alan y Cortez (2018), definen a este enfoque como “aquella que se basa en aspectos numéricos para la investigación, analizar y comprobar datos” (p. 69). y el alcance de la investigación fue correlacional, porque trató de encontrar el nivel de asociación entre las variables de estudio. Para Hernández y Mendoza (2018), los estudios correlacionales “pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables, miden las variables y su relación en términos estadísticos. Asimismo, es de diseño no experimental, porque no se efectuó ninguna manipulación de los resultados de las variables. Además, de corte transversal, debido a que la información se recabó en un solo momento.

La población cuenta con 134 enfermeras, al respecto, Alan y Cortez (2018), definen a la población como “la totalidad de sujetos u objetos a los cuales se va a investigar, su selección se da en función a ciertas características que pueden contribuir en la obtención de información relevante para estudiar el problema”. La muestra fue probabilística determinada con la fórmula para poblaciones finitas, con la técnica al azar simple de 100 enfermeras.

Del mismo modo, se usó la técnica de encuesta porque corresponde a una investigación cuantitativa, esta técnica permite obtener la información de la muestra determinada; asimismo, el primer instrumento de recolección de datos fue el cuestionario de Estrés laboral de La costa 2019, el instrumento consta de 30 ítems, estas se distribuyeron en 05 dimensiones (1) Fisiológico, (2) Cognitivo, (3) Afectivo, (4) Social y (5) Emocional. En base a la confiabilidad el resultado de la aplicación del estadístico nos muestra que las 30 preguntas del cuestionario obtuvieron un valor de 0,911, el cual es superior al valor exigible de 0,70, ello permite concluir que el instrumento es fiable. Además, el segundo instrumento fue el

cuestionario de Desempeño laboral de Martha Alles 2016, consta de 20 ítems, dividido en 2 dimensiones: la competencia laboral (10 ítems) y la competencia conductual (10 ítems). En relación con la confiabilidad, el estadístico dio un valor de 0.909 correspondiéndole una confiabilidad excelente, demostrando que el instrumento es confiable.

Los pasos que se siguieron para ejecutar la investigación fueron en primer lugar, realizar una revisión bibliográfica acerca del tema estrés y desempeño laboral. Posteriormente se elaboró el cuestionario de preguntas. Se identificó y cuantificó la población. Se solicitó permiso para la aplicación de la encuesta y se aplicó la misma a las enfermeras del hospital que fueron 100 profesionales a quienes se les informó del objetivo del estudio. Además, el método que se aplicó para analizar los datos fueron: se aplicó la estadística descriptiva para representar los resultados en tablas y gráficos. En una muestra piloto de 20 personas se aplicó los instrumentos para comprobar la fiabilidad del instrumento en la población de estudio con el estadístico del Alpha de Cronbach. Se realizó la prueba de normalidad con Kolmogorov por ser una muestra mayor a 50 unidades, teniendo como resultado una distribución no normal; aplicando la prueba de Rho de Spearman por tener resultados no paramétricos y se determinó la relación entre las variables y entre las dimensiones de las variables; se aplicó la estadística descriptiva para representar los resultados en tablas y gráficos, todo ello se elaboró en el programa estadístico SPSS – 25.

Como parte del desarrollo de esta investigación se tuvo en cuenta los principios rectores de los aspectos éticos. Para ello, se informó a las encuestadas (enfermeras) que la información obtenida de sus respuestas era confidencial y que no se iba a dar a conocer sus identidades. Así también, se mantiene en reserva algunos datos relevantes de la organización donde se realizó la investigación. Por otro lado, toda la información que se obtuvo tanto de fuentes primarias como secundarias siguieron el camino de la verdad, sin manipular resultados o afirmaciones. Por último, se respetó el derecho de autor de las citas que fueron

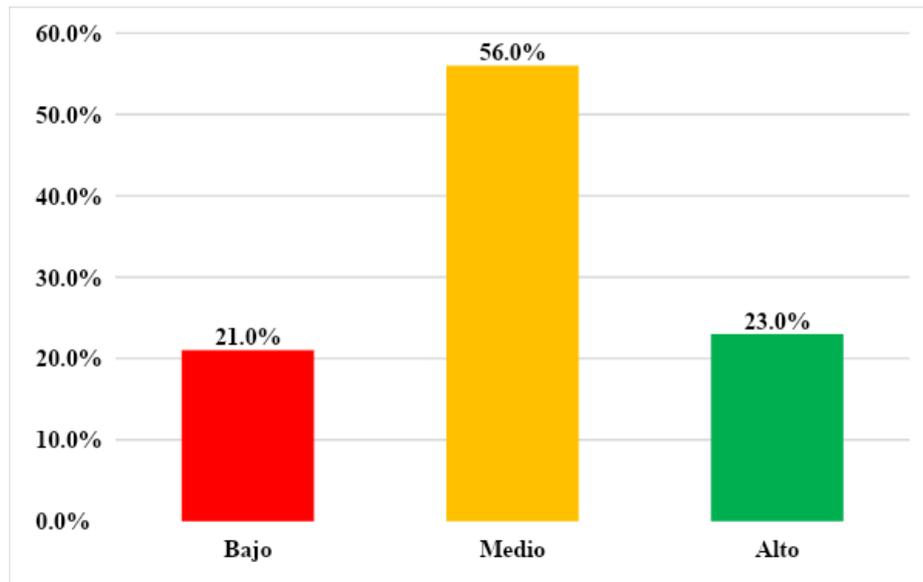
tomadas de las diferentes fuentes bibliográficas, citando a sus autores y referenciándolas, haciendo uso de las Normas APA.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Resultados descriptivos

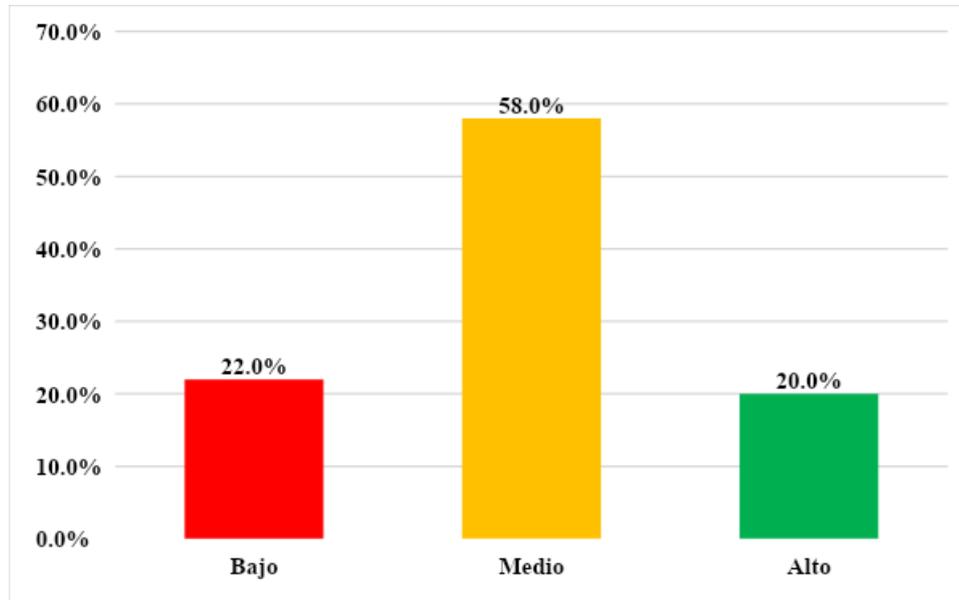
Figura n°01

Nivel de estrés laboral



En la *Figura 01*. Se observa que el 56% de las enfermeras presentan un nivel medio de estrés, seguido de un 23% que presentan un nivel alto de estrés.

Figura n°02
Nivel de desempeño laboral



En la **Figura 02**. Se observa que el 58% de las enfermeras presentan un nivel medio de desempeño laboral, seguido de un 22% que presentan un nivel bajo de desempeño laboral.

Resultados inferenciales

Hipótesis general

HA: Existe relación significativa entre estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020.

H0: No existe relación significativa entre estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020.

Tabla 1

Correlación del estrés y desempeño laboral

		Estrés	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	100
n	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,128
		Sig. (bilateral)	,203
		N	100

Fuente. Datos procesados en SPSS 25

En la tabla 01. se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman es de -,128 valor que indica una correlación negativa débil y un nivel de significancia de 0,203 valor superior al $- 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis y se acepta la hipótesis nula, por lo que se concluye que “No existe relación significativa entre estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020”.

Hipótesis específica 1

HA₁: Existe relación significativa entre el estrés fisiológico y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020.

H0₁: No existe relación significativa entre el estrés fisiológico y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020.

Tabla 2

Correlación entre la respuesta fisiológica y el desempeño laboral.

			Respuesta fisiológica	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Respuesta fisiológica	Coefficiente de correlación	1,000	-,194
		Sig. (bilateral)	.	,053
		N	100	100
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,194	1,000
		Sig. (bilateral)	,053	.
		N	100	100

Fuente. Datos procesados en SPSS 25

En la tabla 02. se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman es de -194, valor que indica una correlación negativa débil y un nivel de significancia de 0,053 valor superior al $- 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis y se acepta la hipótesis nula, por lo que se concluye que “No existe relación significativa entre estrés fisiológico y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020”.

Hipótesis específica 2

HA₁: Existe relación significativa entre el estrés cognitivo y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020.

H0₁: No existe relación significativa entre el estrés cognitivo y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020.

Tabla 3

Correlación entre la respuesta cognitiva y el desempeño laboral

			Respuesta cognitiva	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Respuesta cognitiva	Coefficiente de correlación	1,000	-,187
		Sig. (bilateral)	.	,062
		N	100	100
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,187	1,000
		Sig. (bilateral)	,062	.
		N	100	100

Fuente. Datos procesados en SPSS 25

En la tabla 03. se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman es de -187, valor que indica una correlación negativa débil y un nivel de significancia de 0,062 valor superior al $- 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis y se acepta la hipótesis nula, por lo que se concluye que “No existe relación significativa entre estrés cognitivo y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020”.

Hipótesis específica 3

HA₁: Existe relación significativa entre el estrés afectivo y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020.

H0₁: No existe relación significativa entre el estrés afectivo y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020.

Tabla 4

Correlación entre la respuesta afectiva y el desempeño laboral

		Respuesta afectiva	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	-,048
	Respuesta afectiva	Sig. (bilateral)	.
		N	100
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,048
		Sig. (bilateral)	,632
		N	100

Fuente. Datos procesados en SPSS 25

En la tabla 04. se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman es de -0,48, valor que indica una correlación negativa media y un nivel de significancia de 0,632 valor superior al -0.05 , por lo tanto, se rechaza la hipótesis y se acepta la hipótesis nula, por lo que se concluye que “No existe relación significativa entre estrés afectivo y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020”.

Hipótesis específica 4

HA₁: Existe relación significativa entre el estrés social y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020.

H0₁: No existe relación significativa entre el estrés social y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020.

Tabla 5

Correlación entre respuesta social y el desempeño laboral.

		Respuesta social	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Respuesta social		
		Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	100
Desempeño laboral		Coeficiente de correlación	-,040
		Sig. (bilateral)	,691
		N	100

Fuente. Datos procesados en SPSS 25

En la tabla 05. se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman es de -0,040, valor que indica una correlación negativa media y un nivel de significancia de 0,691 valor superior al $- 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis y se acepta la hipótesis nula, por lo que se concluye que “No existe relación significativa entre estrés social y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020”.

Hipótesis específica 5

HA₁: Existe relación significativa entre el estrés emocional y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020.

H₀₁: No existe relación significativa entre el estrés emocional y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020.

Tabla 6

Correlación entre la respuesta emocional y el desempeño laboral

			Respuesta emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Respuesta emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,038
		Sig. (bilateral)	.	,709
		N	100	100
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,038	1,000
		Sig. (bilateral)	,709	.
		N	100	100

Fuente. Datos procesados en SPSS 25

En la tabla 06. se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman es de -0,038, valor que indica una correlación negativa media y un nivel de significancia de 0,709 valor superior al $- 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis y se acepta la hipótesis nula, por lo que se concluye que “No existe relación significativa entre estrés emocional y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020”.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Las limitaciones que se presentaron en este estudio fue la dificultad para realizar la recolección de datos mediante la aplicación del instrumento a las enfermeras del hospital en estudio debido a la condición de pandemia del Coronavirus y la carga laboral actual de las enfermeras, por lo que se tuvo que enviar de manera virtual las encuestas y en otros casos hacerlo de manera presencial.

De los hallazgos encontrados en relación con el estrés laboral se obtuvo que el 56% de las enfermeras presentan un nivel medio de estrés, seguido de un 23% que presentan un nivel alto de estrés. Resultados que concuerdan con los encontrados por Cordero (2015), realiza un aporte importante en su investigación al concluir que conforme el colaborador gane experiencia sus niveles de estrés son menores porque aprende a manejarlos. Ello demuestra una preparación del profesional la cual puede ser desde su centro de estudio o por los años de experiencia que toma resistencia frente a eventos como el estrés.

Con respecto al desempeño laboral se obtuvo un 58% de las enfermeras presentan un nivel medio de desempeño laboral, seguido de un 22% que presentan un nivel bajo de desempeño laboral. Resultados que son similares con los hallados por Gutiérrez, Lobo y Martínez (2017), concluyen que la incidencia del síndrome de Burnout fue en las enfermeras menores a 28 años y que se encuentran expuestos a grandes presiones laborales y una mayor demanda de pacientes en sus turnos de trabajo.

Respecto a determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020, se tuvo como resultado que el coeficiente de correlación de Spearman es de $-0,128$ valor que indica una correlación negativa débil y un nivel de significancia de $0,203$ valor superior al $-0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis y se acepta la hipótesis nula, por lo que se concluye que “No existe

relación significativa entre estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020". Lo cual difiere de Puma (2017) que halló la existencia de una relación inversa entre estrés y desempeño laboral con un valor de rho de Spearman de 0.383 y sig. (bilateral) de 0.000. Además, Aguirre, Gallo, Ibarra y Sánchez (2018), quien concluyó en su investigación que el síndrome de burnout no se relaciona con los problemas de estrés laboral y los efectos de éste. Del mismo modo, Cabrera (2015), también concluyen que el estrés laboral afecta el bienestar físico, social y emocional del personal policial; ya que, obtuvo un nivel de significancia de 0,05, en la tabla de Chi cuadrado obtuvo 5,991 siendo un valor calculado de 15,306 por lo que se aceptó la hipótesis alternativa.

En cuanto a identificar la relación entre el estrés fisiológico y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020. Se halló en la prueba de Rho de Spearman, un valor de $-0,194$ indicando una correlación negativa débil y la Sig. (bilateral) fue de $,053$, por lo que se concluyó que "No existe relación significativa entre el estrés fisiológico y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020". Estos datos se contraponen con Benites, Chacaliaza y Huanchuari (2017), quienes reportan en su investigación que el estrés afectó a los trabajadores del hospital de Ica con manifestaciones de agotamiento físico, dolores de cabeza, insomnio, cambios en su estado de ánimo, problemas gastrointestinales, alcanzando un puntaje de 58,6% de enfermeras que evidenciaron niveles medios relacionado al agotamiento emocional. Ello permite inferir que el estrés es afrontado de diferente manera por cada una de las personas, por lo que Lacosta (2019) menciona que generalmente se ve reflejado en el agotamiento físico del individuo, lo cual propicia su bajo rendimiento laboral, su disminución de iniciativa y entusiasmo; así como su desarrollo por encima de lo esperado.

Asimismo, al definir la relación entre el estrés cognitivo y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020, se obtuvo un coeficiente

de correlación de Spearman de $-0,187$, valor que indica una correlación negativa débil y un nivel de significancia de $,062$ valor superior al $-0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis y se acepta la hipótesis nula, por lo que se concluye que “No existe relación significativa entre estrés cognitivo y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020”. Ello es similar a los resultados encontrados por Puma (2017) informa en su investigación que la relación que encontró entre estrés laboral y desempeño laboral fue inversa con un valor de Rho de Spearman de $,383$ y Sig. (bilateral) de $0,000$. Frente a estos resultados opina el teórico Lacosta (2019) que el estrés cognitivo se evalúa partiendo del proceso mental a través del cual el individuo tiende a valorar lo que sucede a su alrededor y la relaciona con su bienes personal, social y laboral juzgando los recursos que tiene disponible para poder dar solución a dicha situación. En otras palabras, la evaluación del estrés no lo definen los agentes que lo influyen sino la percepción del individuo que se construye partiendo de la evaluación que este realiza.

En base a encontrar la relación entre estrés afectivo y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020. Se encontró un coeficiente de correlación de Spearman de $-0,48$, valor que indica una correlación negativa media y un nivel de significancia de $,632$ valor superior al $-0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis y se acepta la hipótesis nula, por lo que se concluye que “No existe relación significativa entre estrés afectivo y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020”. Estos resultados difieren de lo hallado por Choquejahuá (2017) menciona que el estrés afectivo basado en la situación familiar está relacionado con el desempeño laboral obtuvo una correlación de $0,401$ y una significancia de $,01$. Por otro lado, un resultado parecido obtuvo Aguirre, Gallo, Ibarra y Sánchez (2018), al reflejar en su investigación sobre la relación entre estrés laboral, burnout, conflicto de trabajo y satisfacción laboral y familia, cuyo resultado indica que el $44,2\%$ de los involucrados en la investigación presentaron niveles

bajo de burnout. En función a los resultados reportados, Lacosta (2019), afirma que el estrés desde el enfoque afectivo tiene una incidencia en las relaciones interpersonales y los miedos del empleado.

Además, al determinar la relación entre estrés social y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020, se encontró el coeficiente de correlación de Spearman de $-0,040$, valor que indica una correlación negativa media y un nivel de significancia de $,691$ valor superior al -0.05 , por lo tanto, se rechaza la hipótesis y se acepta la hipótesis nula, por lo que se concluye que “No existe relación significativa entre estrés social y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020”. Un efecto similar halló, Portilla (2017) halló en sus resultados inferenciales que existe un nivel de asociación entre los factores psicosociales y el estrés laboral, hallando una influencia con nivel de significancia de 0.05 y coeficiente de Nagalkerke de 42.2% por lo que la variabilidad del estrés laboral depende de los factores psicosociales. Así también, Zárate (2017) encuentra que el 67% presentó estrés social en los trabajadores afectando de esta manera el desempeño laboral. En función a lo reportado en los resultados, Sandín (2002), menciona que los estresores sociales pueden ser el resultado de ajustes a cambios que se den de forma repentina durante cortos periodos, seguido de algunas eventualidades cotidianas e inesperadas que ameritan ciertas condiciones de mecanismos de acción.

Finalmente, al determinar la relación entre el estrés emocional y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020, se obtuvo el coeficiente de correlación de Spearman de $-0,038$, valor que indica una correlación negativa media y un nivel de significancia de $,709$ valor superior al -0.05 , por lo tanto, se rechaza la hipótesis y se acepta la hipótesis nula, por lo que se concluye que “No existe relación significativa entre estrés emocional y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020”. Un hallazgo similar es de Gutiérrez, Lobo y Martínez (2017),

muestran resultados similares al reportar que el 42% de los profesionales en enfermería presentaron cansancio emocional, 38% despersonalización emocional y 30% de falta de realización personal. También, Zárate (2017) en su investigación encontró un 80% de agotamiento emocional medio en los trabajadores de la institución de su estudio como producto del estrés. Por lo que nuevamente se comprueba que el estrés laboral afecta a los colaboradores de manera diferente.

La presente investigación tiene como implicancias hallazgos sobre la afectación del estrés en el desempeño laboral de las enfermeras de un hospital de la Región Callao, para ello se procedió a una serie de pasos que constituyen una metodología para los futuros investigadores que les sirva como referencia y puedan profundizar en esa misma línea de investigación o servir de base para otros estudios, donde se analice los efectos del estrés considerando los factores o características. Así mismo, los resultados permiten plantear estrategias de intervención teniendo en cuenta que la forma de afrontarlo es diferente en cada persona, partiendo de ello se considera que se puede investigar acerca de los factores o características que hacen que las personas puedan tener un mejor rendimiento teniendo como factor desencadenante al estrés.

REFERENCIAS

- Aguirre, C., Gallo, A., Ibarra, A. y Sánchez, J. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Revista Ciencias Psicológicas*; 12 (2), 239-248. <http://dx.doi.org/10.22235/cp.v12i2.1688>
- Alan, D. y Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Editorial Utmach. Ecuador.
- Alles, M. (2016). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias*. Tercera edición. Ediciones Granica. Buenos Aires. ISBN. 978-950-641-849-6.
- Amaya, L. (2017) El estrés en los peruanos. GFK. <https://bit.ly/2DH0kh6>
- Basabe, N. (sf). Salud, factores psicosociales y cultura. Capítulo XXVI. Recuperado de <https://www.ehu.eus/documents/1463215/1504276/Capitulo+XXVI.pdf/48df6c5e-c8ca-4130-ba4b-c6de320b89af?version=1.0>
- Becerra, M. y Campos, F. (2012). Santiago de Chile. El enfoque por competencias y sus aportes en la gestión de recursos humanos. Universidad de Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116913/Memoria%20MBecerra%20FCampos.pdf?sequence=1>
- Benites, G., Chacaliza, C. y Huanchuari, J. (2017). *Factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica- 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. Recuperado de <http://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/UNICA/2867/36.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bermejo, I., de Quevedo, G. y Sánchez, A. (2017). Estrés y síndrome de desgaste profesional en la organización de eventos en el sector de las agencias de comunicación. *Revista Latina de Comunicación Social*; 72, 1394-1417. DOI:10.4185/RLCS-2017-1225
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera Edición. Editorial Pearson. México. Recuperado de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Cabrera, A. (2015). *El estrés laboral y el desempeño laboral en los miembros del servicio de los UPC zona sur de la policía nacional Tungurahua* (Tesis de titulación).

- Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/12788>
- Cordero, A. (2015). *El estrés laboral, fuentes de estrés e inteligencia emocional en los trabajadores del centro de urgencias y emergencias 112 de Extremadura* (Tesis Doctoral). Universidad Extremadura. España. Recuperado de http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/3270/TDUEX_2015_Cordero_Magan.pdf?sequence=1
- Chiavenato, I. (2001). *Administración. Proceso administrativo*. Tercera edición. Editorial Mc Graw Hill. Colombia.
- Choquejahuá, L. (2017) Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad nacional del Altiplano-Puno 2016. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7481/Choquejahuá_Olivera_Lizbet.pdf?sequence=3
- Coaching 50 minutos (sf). Combate el estrés laboral: los secretos para no sentirse desbordado en el trabajo. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=cWHyCwAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Díaz, C; Gutiérrez, H. y Amancio, A. (2017). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*. 9(1): 1973-87. <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>
- Elera, A. Gálvez, J. (2016). *Desempeño Laboral Y Nivel De Estrés. Enfermeras Que Brindan Cuidados En Servicios Críticos. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo; 2015* (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Chiclayo, Perú. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1207>
- Gutiérrez, O. Lobo, N. Martínez, J. (2017). Prevalencia del Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de la Orinoquia colombiana, 2016. *Universidad de los Llanos. Villavicencio, Colombia* 20(1):37-43. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.107>
- Hermosa, M. y Perrilla, L. (2015). Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral. Universidad de Antioquia. Antioquia, Colombia.

- Revista Facultad Nacional de Salud Pública, 33, (2), 2015. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/120/12039090012.pdf>
- Instituto Nacional de Salud Publica (2020) Los riesgos del estrés laboral para la salud. <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html#sup3>
- Lacosta, V. (2019). El estrés laboral: Análisis y prevención. Prensa de la Universidad de Zaragoza. Editorial UNE. España. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=AvKRDwAAQBAJ&dq=estr%C3%A9s+la bora&hl=es&source=gbs_navlinks_s](https://books.google.com.pe/books?id=AvKRDwAAQBAJ&dq=estr%C3%A9s+la+bora&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- La República (2017) Estrés laboral es el principal problema que afecta a los trabajadores. . <https://bit.ly/2Fe94OI>
- López; A, Ariznavarreta, Martín., González, M., Tresguerres, J. (1992). Respuesta fisiológica al estrés.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y Cambios actuales. Universidad Autónoma de Madrid. *Revista Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, 4-19. <http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- Organización Mundial de la Salud (2014). La organización del trabajo y el estrés. Reino Unido. Recuperado de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- Organización Panamericana de la Salud (2016) Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Para la prevención de riesgos laborales (2015). Estrés laboral. Modelos teóricos sobre la aparición del estrés laboral. Recuperado de <https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-2-modelos-teoricos-sobre-la-aparicion-del-estres-laboral/>
- Patlan, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Barranquilla, Colombia. *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156- 184. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522019000100156&script=sci_abstract&tlng=es

- Portilla, N. (2017). *Factores psicosociales que influyen en el estrés laboral del Personal de enfermería del Hospital arzobispo Loayza Lima, 2017* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14324/Portilla_ANL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pontificia Universidad Católica del Perú (2018) Una Mirada a la salud mental desde la opinión de los peruanos. Instituto de opinión pública. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/112469>
- Puma, J. (2017). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15061>
- Rábago, E. (2010). *Gestión por competencias. Un enfoque para mejorar el rendimiento personal y empresarial*. Editorial Netbiblo. S.L. España. Recuperado de <https://bit.ly/36iby9I>
- Ramos, C., Acosta, L., Jiménez, K; Pulido, E. y Marín, P. (2019). Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar, Colombia. *Revista Encuentros; 17, N.º 1, 24-33*. DOI:10.15665/encuent.v17i01.15
- Sagi-Vela, L. (2004). *Gestión por competencias*. Editorial ESIC. Madrid, España. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=H4eZvRMWVcUC&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Sandín, B. (2002). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. Universidad Nacional de Educación a distancia. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud/International Journal of Clinical and Health Psychology* vol. 3 (1), pp. 141-157. España. Recuperado de http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-65.pdf
- Sandi, C. (2012). Influencias del estrés sobre las capacidades cognitivas. *Revista del consejo escolar del estado, 1* (1), 39-46. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4945190>

- Torres, X. y Baillés, E. (2019). *El estrés cómo detectarlo y controlarlo para mejorar la salud*. Segunda edición. Amat Editorial. Barcelona, España. Recuperado de <https://bit.ly/3b2Mrby>
- Yuni, A. y Urbano, C. (2003). *Técnicas para investigar*. Segunda edición. Editorial Brujas. Argentina. Recuperado de <https://bit.ly/2yjuRXT>
- Zarate, J. (2017). *Burnout y satisfacción laboral en el Personal de la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7500>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones		Metodología
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2019?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre el estrés fisiológico y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés cognitivo y el desempeño laboral del</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2019.</p> <p>Objetivos específicos Identificar la relación entre el estrés fisiológico y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2019.</p> <p>Definir la relación entre el estrés cognitivo y el desempeño laboral del personal de</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación significativa entre el estrés fisiológico y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2019.</p> <p>Existe relación significativa entre el estrés cognitivo y el desempeño laboral del personal</p>	Estrés	Estrés fisiológico.	Enfoque. Cuantitativo
	Estrés cognitivo.	Diseño. No experimental.			
	Estrés afectivo.	Corte. Transversal.			
	Estrés social. Estrés emocional.	Alcance. Correlacional. Población.			

<p>personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés afectivo y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés social y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés emocional y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2019?</p>	<p>enfermería de un hospital de la Región Callao, 2019.</p> <p>Encontrar la relación entre el estrés afectivo y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2019.</p> <p>Determinar la relación entre el estrés social y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2019.</p> <p>Determinar la relación entre el estrés emocional y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2019.</p>	<p>de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2019.</p> <p>Existe relación significativa entre el estrés afectivo y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2019.</p> <p>Existe relación significativa entre el estrés social y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2019.</p> <p>Existe relación significativa entre el estrés emocional y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2019.</p>	<p>Desempeño laboral</p>	<p>Competencias laborales.</p> <p>Competencias conductuales.</p>	<p>134 colaboradores.</p> <p>Muestra. 100 colaboradores.</p> <p>Técnica. Encuesta.</p> <p>Instrumento. Cuestionario</p>
---	--	---	--------------------------	--	---

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición y valores	Nivel y rango por dimensiones	Nivel y rango de la variable
Estrés	Respuesta fisiológica	Agotamiento físico	1-6		Malo (30 -69) Regular (70 – 110) Bueno (111 – 150)	
	Respuesta cognitiva	Capacidad de aprendizaje. Memoria explícita. Coordinación.	7-12		Malo (6 -13) Regular (14 – 22) Bueno (23 – 30)	
	Respuesta afectiva	Relaciones interpersonales. Temor y miedo. Actitudes negativas hacia el trabajo.	13-18	Siempre (S) Casi siempre (CS) A veces (AV) Casi nunca (CN) Nunca (N)	Malo (6 -13) Regular (14 – 22) Bueno (23 – 30)	Malo (39 -77) Regular (78 – 117) Bueno (118 – 156)
	Respuesta social	Trato impersonal hacia los pacientes.	19-24		Malo (6 -13) Regular (14 – 22) Bueno (23 – 30)	
	Respuesta emocional	Desinterés Agotamiento emocional	25-30		Malo (6 -13) Regular (14 – 22) Bueno (23 – 30)	

Desempeño laboral	Competencia laboral	Perfil profesional. Conocimientos de procesos. Experiencia laboral Capacitación. Solución de problemas	1 - 10	Siempre (S) Casi siempre (CS) A veces (AV) Casi nunca (CN) Nunca (N)	Bajo (10 - 22) Medio (23 - 37) Alto (38 - 50)	Bajo (20 - 46) Medio (47 - 73) Alto (74 - 100)
	Competencia conductual	Comportamiento individual. Comunicación asertiva. Trabajo en equipo. Relaciones asertivas. Actitud en el trabajo	11 - 20		Bajo (10 - 22) Medio (23 - 37) Alto (38 - 50)	